الحكومة الإلكترونية

ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية

دراسة مقارنة



سمية بومروان

مكتبة القانون والاقتصاد
الرياض

الحكومة الإلكترونية

و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية

الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية

دراسة مقارنة

سمية بو مروان

باحثة في القانون والعلوم السياسية

أستاذة القانون التجاري بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الرياض - المملكة العربية السعودية

الطبعة الأولى

1435 هـ/2014 م

مكتبة القانون والاقتصاد

الرياض

ح مكتبة القانون والاقتصاد، 1434 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بو مروان، سمية

الحكومة الالكترونية و دورها في تحسين اداء الادارات الحكومية: دراسة مقارنة./ محمد جمال مطلق ذنيبات - الرياض، 1434 هـ

.. ص ؛ .. سم

ردمك: 978-603-8106-57-0

1 - الحكومة الالكترونية 2 - الادارة الالكترونية أ. العنوان

ديوي 350.000285 1434/962

رقم الإيداع: 1434/962

ردمك: 978-603-8106-57-0

الطبعة الأولى

1435 هـ/2014 م





المملكة العربية السعودية - الرياض - العليا - ص.ب 9996 - الرياض 11423

هاتف: 4623956 - 2791158 - فاكس: 2791154 - جوال: 0505269008

www.yafoz.com.sa

info@yafoz.com.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

{سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ}

(البقرة: 32)

المقدمة

تعتبر العولمة كظاهرة كونية في إزالة الحدود بين الدول والتي جعلت من العالم قرية صغيرة بفضل التقدم التكنولوجي الذي طال تقنية المعلومات والاتصالات، إذ لم يعرف تاريخ البشرية ما شهدته الألفية الثالثة، من ثورة هائلة في المجالات العلمية والتقنية.

فإن كان القرن العشرين قد تعددت فيه المعايير التي يقاس على أساسها معيار تقدم الدول، فإنه يكاد يتفق الجميع على أن نظم وتقنية المعلومات وتطور وسائل الاتصالات، تعد أحد المعايير الأساسية التي بات يقاس بها درجة تقدم الدول في القرن الواحد والعشرين[1]، بحيث دخل العالم مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات الذي أحدث تغيرات جذرية في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية، الاجتماعية والإدارية، إضافة إلى تسريع وثيرة الاتصال وتدفق المعلومات، مما أدى إلى تعدد مسميات هذا العصر من الثورة المعلوماتية إلى الثورة الاتصالية، أو المجتمع الرقمي أو مجتمع المعرفة[2].

(1) عبد الرزاق داوود ألباز: «الإدارة العامة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه» مجلس النشر العلمي- جامعة الكويت 2004 ص: 210.

(2) جمال محمد غيطاس: «عصر المعلومات القادم مذهل أكثر» مركز الخبرات المهنية للإدارة القاهرة 2007 ص:19.

ونتيجة للتطور التكنولوجي الذي تنامي في ظل الثورة المعلوماتية، شهد العالم تحالفا بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدى إلى بروز جيل جديد من المفاهيم بدءامن مفهوم نظم المعلومات الإدارية، مرورا بمفاهيم آخري كالتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية، فالحكومة الالكترونية، انتهاء بالمفهوم الأشمل ألا وهو الإدارة الالكترونية[1].

وتعتبر هذه الأخيرة فرعا معرفيا حديثا يدخل ضمن مواضيع علم الإدارة وهي لا تشكل بديلا للإدارة التقليدية، بقدر ما هي نمط جديد في الإدارة وامتداد للفكر الإداري في تطوره عبر مدارس متعددة بدءا من المدرسة الكلاسيكية والسلوكية، مرورا بالاتجاهات الإدارية الحديثة، والتي تشمل مدرسة علمالإدارة مدرسة النظم، المدرسة الظرفية، وغيرها من المدارس التيأفرزتها مسيرة الفكر الإداري، وهكذا فهي تجسد الموجة القادمة للفكر الإداري المتحالف بقوة مع تقنية المعلومات والاتصالات[2].

وقد ظهرت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وترجع أولى إرهاصاتها إلى السبعينيات، وبالضبط عام 1973 حيث استخدم مصطلح المكتب اللاورقي أول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة، إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الالكتروني، وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زير وكس) تروّج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكسب المستقبل....

غير أن الإدارة الالكترونية لم تفرض نفسها كمفهوم ومنظومة وكيان قائم بذاته، إلا مع تسعينات القرن الماضي، وذلك مع ظهور شبكة الانترنيت

---

(1) عبد الحكيم بن أحمد الفارسي: «أثر تطبيقات الإدارة الالكترونية على المجالات الإدارية والاقتصادية: سلطنة عمان نموذجا» أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بطنجة، جامعة عبد المالك السعدي – الموسم الجامعي: 2008-2009 ص: 2.

(2) سعد غالب ياسين: «الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية» معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة للطباعة والنشر 2005، ص: 18.

بشكلها الجديد عبر ما عرف بالشبكة العنكبوتية العالمية w.w.w، ففي سنة 1996 كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان من خلال استخدام الرباط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا[1].

وفي نهاية التسعينيات اعتمد الانترنيت كوسيلة من وسائل الإدارة الالكترونية في توفير الخدمات عن بعد، بحيث أضحى يمثل العنصر الأساسيلها.

وإذا كانت شبكة الانترنيت لعبت دورا هاما في تشكيل وبـروز مفهوم الإدارة الالكترونية، فإن ظهور وتنامي التجارة الالكترونية في وقت لاحق، قد ساهم هو الآخر بشكل جلي في بلورة وتكريس مفهوم الإدارة الالكترونية.

ومواكبة لهذا النمط الجديد، فقد سارعت معظم دول العالم إلى تطبيقها، وهكذا شكل برنامج PAGASI[2] الذي انطلق في يناير 1998، الانطلاقة الحقيقية للإدارة الالكترونية بفرنسا.

لقد تنبأ «الفين توفلر» في كتابه «صدمة المستقبل FUTUR STOCK في سنة 1970 وكتابه الثاني «الموجة الثالثة» في سنة 1980، بأن حضارة المستقبل سوف تعتمد على المعلومات كمادة أولية، وهي المادة التي لاتنصب بسبب ما تتضمنه من خيال، سوف تعمل الحضارة الجديدة على إعادة هيكلة النظم التعليمية والبحث العلمي ووسائل الاتصال، وسيجري التحول بسرعة نحو مجتمع أساسه قاعدة معلوماتية ذات الكترونية عالية.

وتعتــبر الإدارة الالكترونيــة نتاجــا لمــا أفــرزت ثــورة المعلومــات والاتصــال، والتــي تعتــبر بدورهــا، الامتــداد للتطــور الــذي شــهدته أوائــل القــرن الثامــن عــشر

(1) وفاء الحمود، الإدارة الالكترونية ودورها في التنمية، رسالة لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، 2008-2009 كلية الحقوق طنجة، ص:5.

(2) Programme d’ACTION GOVERNEMENTALE pour la SOCIETE de l’information.

ابتداء من الثورة الصناعية الأولى مرورا بثورة الكهرباء والالكترونيات، انتهاء بالثورة الصناعية الثانية أو ما يطلق عليها بالثورة المعلوماتية[1].

ومن أهم القطاعات التي تأثرت أو سوف تتأثر بشكل أساسي بثلاثية: المعلومات – الاتصالات – الوسائط المتعددة infotelemedi هو القطاع الحكومي، فلطالما كانت الحكومات من بيروقراطية متحجرة غير قادرة على التفاعل والتكييف مع التغييرات في محيطها وأصابها الخمول وغابت عنها الفعالية والكفاءة غيابا تاما.

لأن تفتح ثلاثية infotelemedia الباب واسعا أمام الحكومة لكي تتحول من حكومة بطيئة إلى سريعة ومن منغلقة إلى شفافة ومن خاملة إلى فعالة وفاعلة في آن معا، وتوفر هذه الثلاثية للحكومة المبرر والفرصة في آن واحد للتحول من حكومة التعسير إلى حكومة التيسير التي يشكل المواطن محور اهتمامها.

وحيث أنه لا توجد حكومة الكترونية بدون مجتمع معلوماتي يستخدم هذه التقنية ويسخرها لخدمته ويستفيد منها، فإن الحكومات التي تريد أن تدخل عصر الثورة الرقمية، لابدأن تتنبه إلى أهمية قدرة مواطنيها على التعامل مع معطيات تقنية، وذلك من خلال قنوات كثيرة تسهم فيها جميع مؤسسات الدولة مثل الجامعات ومراكز خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وأن تقوم الوزارات والجهات الحكومية بتدريب موظفيها على استخدام تقنيات المعلومات المختلفة، وإتاحة فرصة الوصول للشبكة العالمية لكل المواطنين، وإقامة نقاط خدمة لتقريب خدمات الحكومة الالكترونية في الأماكن العامة والمراكز المهمة في المدن والقرى على حد سواء، كل هذا من شأنه أن يرقى بالمستوى النوعي للحياة في مجالاتها وميادينها العلمية والعملية كافة من تعلم وصحة وخدمات عامة، ويسهم في تحسين المستوى الاقتصادي والمعيشي للمواطن.

---

(1) عبد الحكيم بن احمد الفارسي: مرجع سابق ص: 15.

إن عصر المعلوماتية الذي نعيشه يحتم علينا أن نتعامل معه ونتكيف مع متطلباته لأن أجهزت الحاسب الآلي وشبكات المعلومات أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة الناس، ومن هذا المنطلق فقد أدركت الحكومات أهمية العمل الالكتروني[1]، وبدأت في الشروع في برامج المعلوماتية المختلفة، ومن أهمها برنامج الحكومة الالكترونية الذي أصبح لزاما على الحكومات التحول إليه تمشيا مع متطلبات عصر المعلوماتية في سرعة انجاز الأعمال، وكسر حواجز البيروقراطية والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال بالطريقة التقليدية، واستجابة لرغبات الناس في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر.

لقد أدركت معظم دول العالم الأهمية البالغة في إنشاءالحكومات الالكترونية حيث أنها لا تقدم الخدمات العامة للمواطنين فحسب، بل إن لها دورا رئيسيا في دفع عجلة التنمية، وتعزيز الاقتصاد الوطني، وفتح قنوات جديدة للاستثمار أمام المواطنين في القطاعين العام والخاص وإيجاد فرص وظيفية جديدة للمواطنين، لهذه الأسباب المنطقية فقد بدأ العالم بالتحول الآلي أملا في الحصول على الأمثل وتقديم الأفضل لشعوبه.

أهمية الموضوع:

ويأتي اختياري لهذا الموضوع «الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية» لما له من اهتمام وأهمية كبيرة في سائر أقطار العالم وخاصة البلدان العربية التي أصبحت تعتمد على الالكترونيات في تدبير وتسيير شؤونها الاقتصادية والاجتماعية الإدارية العامة منها والخاصة وأهمها الحكومية لتسريع وتطوير وتسيير أدائها في جميع المجالات والميادين.

---

(1) فهد بن ناصر بن دهام العبود: «الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ الرباط 2003/1424 ص: 10.

إشكالية الموضوع:

إن الإشكالية المحورية أو المركزية موضوع الدراسة هي إشكالية الحكومة الالكترونية، حيث أن وقتنا الحاضر، هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتي تعتبر بحق أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات، وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية.

حيث سنعرض في هذا الكتاب وجهة نظرنا الإدارية للحكومة الالكترونية في محاولة لتقنين العلاقات المتشابكة بين التكنولوجيا وبين المبادئ والمفاهيم الإدارية المتعارف عليها في علم الإدارة العامة والتي شكلت نموذجا جديدا للأداء الحكومي، حيث سنقوم بتقديم إطار متكاملا يمكن من خلاله فهم واستيعاب الأبعاد الجديدة للحكومة الالكترونية.

ولمقاربة هذه الإشكالية اعتمدنا تقسيم هذا الموضوع إلى ثلاثة فصول: يتم في الفصل الأول: تسليط الضوء على حقيقة الحكومة الإلكترونية و التعريف بأهميتها وضرورة تطبيقها.

وفي الفصل الثاني: سنقوم بدراسة المخاطر التي تواجهها الحكومة الالكترونية وإستراتيجية الوقاية منها.

كما سنعرض في الفصل الثالث: تحليل تطبيقات الحكومة الالكترونية في دول العالم وبالخصوص بالدول العربية من بينهم المغرب، مركزين على دولة الإمارات العربية المتحدة نظرا لاحتلالها المرتبة الأولى في مجال تدبير والتسيير الالكتروني، متخذين جواز السفر الالكتروني بدولة الإمارات نموذجا.

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية

تمتلك تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط عمل الإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا في الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال كما توفر الظفرة الالكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته، من هذا المنطلق نشأت فكرة «الحكومة الالكترونية» وأخذت بسط معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة.

ولقد بدأ مفهوم «الحكومة الالكترونية» في الظهور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995، حيث بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبقه على إدارتها[1] لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة 2001.

ومصطلح «الحكومة» يقصد به تدبير الشؤون العامة، وليس فقط مجموع

(1) نظراتك كيلت ترجمة حسام الدين زكرياء «ثورة الاتفوميديا» الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير» في سلسلة عالم المعرفة، العدد 235، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأداب، الكويت، 2000م.

المؤسسات المكلفة بذلك، «والحكومة الالكترونية» تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنيت وتقنياتها وذلك وفقا ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة. ويتم التمييز بين ثلاث مستويات من هذه الخدمات:

1- مستوى إعلامي ثم فيه نشر البيانات والمعلومات (مثل معطيات حول التصريح بالضريبة).

2- مستوى تفاعلي (يقوم فيه المستفيد بملأ استمارة التصريح بالضريبة).

3- مستوى معاملاتي (يقوم فيه المستفيد بدفع مستحقات الضريبة) وكمثال على ذلك فإن البرازيل تعد أول دولة تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الانترنيت سنة 1997، وفي سنة 1999 تم ملء 60 في المائة من التصاريح الضريبية في البرازيل عبر الانترنيت، وما ينطبق على الضريبة يجوز في باقي الخدمات كتجديد جوازات السفر وحجوزات الطيران، ومواعيد المستشفيات وترخيص المهن والمحلات التجارية وغيرها الكثير[1]

فأين يتجلى مفهوم وحقيقة الحكومة الالكترونية؟

وما هي أقسامها ومستلزماتها وأين تتمثل أوجه المقارنة بين الكلاسيكي والالكتروني؟؟

هذا ما سنقوم بمعالجته في المبحث الأول والثاني من هذا الفصل.

---

(1) جريدة الأهرام المصرية، «جمال محمد غيطاس» الحكومة الالكترونية ليست مشروع ولكن أفكار وأساليب عمل في السنة 826، العدد 9324 الثلاثاء 6اكتوبر 2002.

المبحث الأول

حقيقة الحكومة الالكترونية

أصبحت الحكومة الالكترونية حقيقة واقعة في كثير من الدول، وإن لم تكتمل صورتها النهائية بعد، نظرا لحاجتها لجهود مضنية، وأجهزة متطورة، وأنظمة ذكية، بصفة مستمرة، كما أنها تسير في طريق جديد غير مأهول، ولكنه ملئ بالآمال والطموحات التي لا تقف عند حد، ولا يستطيع أن يتوقع مصيرها النهائي أحد.

حيث باتت الحكومة الإلكترونية موطن اهتمام بالغ وعناية تامة لدى جميع بلدان الأرض، لما توفره من خدمات رقمية للمواطن، مع بسط نفوذها على جل الأنشطة السائدة في المجتمع الشبكاتي، وبنسق يتناسب مع طبيعة الأداء الذي تمارسه أدوات المعلومات والاتصالات في مجتمع المعلومات والمعرفة المعاصر.

ولإلقاء الضوء على الحكومة الإلكترونية نوالي بالبحث عرضها في المطلب الأول سنعمل على دراسة الحكومة الالكترونية من حيث تعريفها ضرورتها ومستلزماتها وحتى أقسامها، وفي المطلب الثاني سنقوم بدراسة مزايا وأهداف وكذا تشريعات الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول

الحكومة الالكترونية تعريفها ضرورتهامستلزماتها وأقسامها

اختلف الكتاب والباحثون حول إيجاد تعريف شامل للحكومة الالكترونية وبذلك فقد تعددت التعاريف التي تناولتها، والتعدد والاختلاف سمتان تميزان مسألة تعريف مختلف المصطلحات والمفاهيم ولا يكاد مفهوم الحكومة الالكترونية أن يخرج عن هذا النطاق فهو إن لم نقل يعتبر في حد ذاته مفهوما حديثا ومعاصرا.

انطلاقا من هذا سنعمل على تعريف بـضرورة الحكومة الالكترونية وتوضيح مستلزماتها في الفرع الأول و الثاني من هذا المبحث.

الفرع الأول

تعريف الحكومة الالكترونية

إن الحكومة الالكترونية أو الإدارة الرقمية كلها ترجمات للمصطلح الانجليزي «E.GOUVERNEMENT»، فعند تدقيقنا للمصطلح «الحكومة الالكترونية»، وجدنا أنه مشتق بمعناه الانجليزي «Gouvernement» الذي يعني حكومة الكترونية ويجوز أن هذا راجع لكون ترجمته تمت بشكل جامد وحرفي إلى اللغة العربية، دون مراعاة المعنى الحقيقي وما يراد به في اللغة الأصلية[1].

---

(1) علي حسن باكبيرة «المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية»، مجلة آراء حول الخليج مركز للأبحاث – الامارات العربية المتحدة العدد 23/ أغسطس/ 2006.

حيث استخدم مصطلح الحكومة «Gouvernement» لوصف منظمة عامة تعد جزءا من نظام حاكمية «Gouvernance» أشد اتساعا وشمولا.

وقد حصلت تغييرات في دلالة هذا المصطلح، فأضحى تعبيرا عن منظمة عامة ينشئها المجتمع بقصد تتبع وتوجيه أهداف تطوير المجتمع، وتحديد حاجاته، وصوغ استراتيجيا واضحة لتلبية الحاجات، وترسيخ نجاح أفراده ومنظماته في المجتمعاتية العولمية.

فإلى أي حد يصدق هذا التوجه؟

في كثير من الأحيان ينحصر مفهوم الحكومة الالكترونية في نطاق ضيق مثل خدمة التوصل الالكتروني وموضوعات كالأمن.

البنية التحتية لمجتمع المعلومات، ومثل هذه الموضوعات تعتبر سهلة الفهم بالنسبة لقطاع عريض من الجمهور خلافا المفاهيم الحكومية الالكترونية التي تتطلب استخدام تقنية المعلومات لمساعدة أنشطةالإدارة العامة، والحكومة الالكترونية أيضا فكر وفلسفة وتطور مستمر يجب ألا يتوقف أبدا[1].

الغريب من أهم وظائف الإدارة العامة أو ما تسمى بالإدارة الحكومية، ويمكننا وضع صورة للحكومة الالكترونية من خلال التعريف الذي وضعه «أبوالمغايض» حيث ذكر أن الحكومة الالكترونية هي ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي، لجميع فئات المستفيدين باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني أو الزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والأمن المعلوماتي والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل[2].

وبذلـك فـإن الحكومـة الالكترونيـة هـي تقديـم وإنتـاج وتفصيـل الخدمـات

(1) الصانع «الحكومة الالكترونية» الطبعة 2002م ،الصفحة 153.

(2) أبو المفايض: الحكومة الالكترونية والنظام المعلوماتية، السنة 1425هـ، الصفحة: 104.

العامة التي تقدم للمواطنين باستخدام وسائل عمل الكترونية وتكون أنشطتها في ثلاثة مجالات هي:

1- علاقة الحكومة بالمواطنين.

2- علاقة الحكومة بنفسها.

3- علاقة الحكومة بالأعمال.

وهذا المفهوم يعتبر من ضمن أبعاد الإدارة الالكترونية، حيث أن الإجراءات والمستندات والوثائق الخاصة بإنجاز معاملة حكومية سيمكن تحويلها «صورة الكترونية» بعد تسفيرها سواء كان التعامل مع المواطنين أو مرتبط بمنظمات الأعمال المختلفة أو الإدارات الحكومية.

ويتطلب هذه المعاملات لحظات من الشفافية، والشفافية تتضمن علانية القرار، وعدم حجب المعلومات عن المهتمين بها أو ذوي العلاقة بها أي أن الشفافية هي تأكيد على مصداقية منظمة ما أمام الرأي العام والحكومة والقطاع الخاص، والمنظمات الدولية أي مدى حرية المواطن في الوصول إلى مصادر المعلومات والاطلاع عليها[1].

وبما أن طرحنا لموضوع الحكومة الالكترونية يعتبر طرحا ثوريا في كل مجالات العمل الإداري العام، كان لابد من أن نقدم تعريفا مناسبا لتلك الحكومة وأن نلقي الضوء على أساليبها وعملية ارتقائها من مرحلة الطفولة إلى مرحلة النضج الالكترو-حكومي.

وقد تعددت تعريفات الحكومة الالكترونية فمنهم من وصفها على أنها الخدمات الحكومية عبر الانترنيت ومنهم من قصد بها الإدارة العامة الالكترونية ومن أجل إضفاء صبغة شمولية على الموضوع نقدم التعريف التالي:

---

(1) حسين: «ابعاد الادارة الالكترونية» السنة 2004م ص: 109-110.

«الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة».

ومن أجل التسهيل تقدم تعريف آخر بشكل مبسط «الحكومة الالكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الالكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الانترنيت والاتصالات».

وينطلق تعريفنا للحكومة الالكترونية من حقيقة أن الحكومة الالكترونية سوف تلامس حاجات الناس تماما كما فعلت وتفعل الحكومات الكلاسيكية وهي لن تكون بديلا عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الالكتروني.

ومن المفيد هنا أن نقوم بتعريف الفضاءات الحكومية ومنها الفضاء الالكترو-حكومي وهو الكيان المنطقي الذي تجري فيه معاملات الحكومة الالكترونية جميعها وتحيى فيه جميع عناصر منظومة الحكم الالكتروني ويمثل الفضاء - المادي- حكومي جميع الكيانات المرتبطة بالحكومة الكلاسيكية وعلاقاتها ببعضها البعض، ومن المهم في بيان عملنا في الحكومة الالكترونية أن يتم تقليص نقاط الاتصال بين الفضائيين المذكورين إلى حدودها الدنيا[1].

ويقصد بالحكومة الالكترونية كذالك هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات والإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق.

ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية(الانترنت)، وشبكة المعلومات الداخلية (الانترانت) بقصد تحقيق أهداف معينة، أهمها تقديم الخدمات الالكترونية إما بتفاعل بشري أو بإنجاز آلي.

---

(1) عباس بدران: «الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق»، الطبعة الأولى: 2004 الإمارات العربية المتحدة في تموز من عام 2004.

أولا: استخدام الانترنت و الانترانت:

1- الانترنت:

عن طريق الإنترنت يمكن لكل صاحب شأن إنجاز معاملته، سواء من خارج الإدارة كما في حالة سداد الرسوم والمستحقات، أم من داخل الإدارة للاتصال بـالإدارات الأخرى والربط بينها من خلال الشبكة الدولية.

2- الإنترانت:

وعن طريق الإنترانت يتمكن العاملون في الإدارة وحدهم من الاتصال ببعضهم وأداء أعمالهم والتنسيق بينها في إطار النظام الداخلي للإدارة التي يعملون فيها. ويتم إدخال كافة المعلومات والبيانات المدونة بالسجلات أو بالملفات الورقية إلى الشبكة الداخلية من خلال الكمبيوتر، لخلق نوع من الأرشيف الإلكتروني الذي يسهل معه حفظ المعلومات وتصنيفها بطريقة تجعل الحصول على أي منها يتم بدقة وسرعة[1].

ويجب إدارة السجلات الإلكترونية بطريقة دقيقة آمنة بحيث يمكن الاستناد إليها في المجالات القانونية وأغراض التدقيق، فتكون في مأمن من الاعتداء.

ثانيا: استهداف غايات معين:

يركز نظام الحكومة الإلكترونية على ثلاثة أهداف أساسية هي:

- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الحكومي ويتم ذلك أساساً عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول على أي منها بعد تصنيفها إلكترونياً، وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعني[2].

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي: «النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية- الكتاب الأول – نوفمبر -2009 ص: 27.

(2) طلال ابو غزالة: «الحكومة الالكترونية- شبكة المعلومات طبعة 2004-ص:51.

- أداء الخدمات المرفقية للجمهور وللمستثمرين عن طريق شبكة المعلومات، دون حاجة إلى التوجه إلى الإدارة المعنية. وذلك مثل تجديد الرخص، ودفع فواتير استهلاك الماء والكهرباء والبطاقات الصحية عن طريق الإنترنت،وكذلك تيسير المعاملات التجارية للمستثمرين.

- ممارسة الديمقراطية الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في عملية اتخاذ القرار وتوجيه العمل العام عن طريق استعمال وسائل الاتصال الإلكترونية كالبريد الإلكتروني.

ثالثا: الأداء البشري الإلكتروني:

قد لا تكتفي الحكومة الإلكترونية بتقديم المعلومات عبر موقعهاعلى الإنترنت أو إتاحة إمكانية البحث في مواقعها، وإنما تكون أكثر تفاعلاً مع المواطنين أو العملاء وتتبادل معهم المعلومات، فتقوم بدوري المرسل والمستقبل.

وقد يسمح الموقع بإمكانية طبع النماذج بدلاً من الذهاب إلى الإدارة للحصول عليها، ليقوم المواطن باستيفاء بياناتها وإعادتها للإدارة بالبريد أو باليد، أو إرسالها عبر شبكة المعلومات، في مرحلة أكثر تقدماً من مراحل الحكومة الإلكترونية.

وتستخدم الإدارات المحلية بولاية نيويورك الأمريكية وسائل تكنولوجية مختلفة لأداء عملياتها وخدماتها الإلكترونية، ومنها استخدام البريد الإلكتروني، ونظام اللقاءات عبر شبكة المعلومات، ونظام المحاسبة الإلكترونية باستخدام برنامج Software يجعل حساب التكاليف والإيرادات الخاصة بالخدمة والمعاملات أيسر من القيام بها عن طريق التدوين في دفاتر الحسابات.

ويستطيع الموظف المختص أن يحصل على موافقات أعضاء المجالس

على محاضر الجلسات ببثها إلكترونياً عبر الشبكة، بدلاً من نسخها وإرسالها إلى ذوي الشأن ولا شك أن كل ذلك من شأنه أن يرفع من كفاءة العمل العام والخدمة المرفقية، ويقلل من تكلفتها، ويزيد من سرعة أدائها.

رابعا: الإنجاز الآلي الإلكتروني:

يمكن إنجاز بعض خدمات المرافق العامة إلكترونياً بطريقة آلية، وذلك بتحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً.

ويستخدم هذا النظام الآن في كثير من البلاد بالنسبة لاستعمال مواقف السيارات في الساحات المعدة لذلك أو على جانبي الطريق، فيقوم طالب الخدمة بطلب الانتظار بسيارته لمدة ساعة أو ساعتين عن طريق الضغط على أزرار في الجهاز المثبت في المكان المقصود، فيطلب منه الجهاز بالكتابة على شاشته أن يدخل مبلغاً معيناً من المال في الفتحة المعدة لذلك.

وبعد إدخال النقود المطلوبة مباشرة يصدر الجهاز إيصالاً بالمعاملة يحتفظ به طالب الخدمة أو المستفيد في سيارته طوال مدة الخدمة، وكل ذلك يتم دون تدخل من أي شخص طبيعي، تطبيقاً للبرنامج المزود به الجهاز، فيما يسمى بنظام «الأتمتة **automation**».

ومن الأمثلة على الميكنة الإلكترونية أيضاً أجهزة الصراف الآلي للأموال، والردود التليفونية المسجلة التي تعمل تلقائياً بمجرد طلب الرقم للاستفسار عن أمور محددة كمعرفة الأوراق المطلوبة لأمر معين.

وللمزيد من التوضيح سوف نسلط الضوء في الفرع الثاني علي ضرورة ومستلزمات الحكومة الإلكترونية.

الفرع الثاني

الحكومة الإلكترونية ضرورتها و مستلزماتها

أولا: ضرورة الحكومة الإلكترونية:

لم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، والدولة التي تفكر في تجاهل الإنترنت في مجال الاتصالات تشبه تلك التي تفكر في رفض الطيران كوسيلة للمواصلات، وهو أمر لم يعد ممكناً أو متصوراً.

لقد جعلت وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة العالم بدوله المختلفة يشبه الدولة أو المدينة الواحدة في تقارب أجزائه حكماً وإن تباعدت مكاناً.

ودخلت الدول في سباق مع بعضها ومع الزمن لتحقيق غاياتها. وفرض سياساتها، والانتصار على غيرها بالحق أو بالباطل. وباتت الدولة التي تتخلف عن ركب التقدم التقني عاجزة عن مواصلة الحياة الكريمة في ظل مجتمع مادي لم يعد يعترف بالضعفاء، بل يصفهم بالغباء، ويجعلهم تحت الأقدام أو يلقى بهم في البيداء[1].

ثانياً: مستلزمات الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الذي تتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الإنترنت بدلاً من الموظف الحكومي التقليدي يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء.

فليس من المعقول مثلاً أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة والمسؤولين

(1) المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية: منظم المؤتمر -أكاديمية شرطة دبي - مركز البحوث والدراسات رقم العدد: 4 تاريخ الانعقاد: 4/2003/26 تاريخ الانتهاء: 28/4/2003 الدولة دبي-الإمارات العربية المتحدة.

عبر الإنترنت، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدوياً بالأسلوب التقليدي، فينبغي أن يكون التغيير متكاملاً والأداء متجانساً، وأن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوار، وذلك لأن إدارة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت لها خصوصياتها ومقوماتها التي تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات.

ويمكن تلخيص أهم مستلزمات الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

العنصر البشري المؤهل:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال.

ويلاحظ أن نظام الحكومة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيراً ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه، وغالباً ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلاً من محاولة تعلمه والتجاوب معه.

لذلك ينبغي إقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل التطور الذي فرض نفسه، يحل محلهم من يستطيعون القيام به.

ولا شك في أهمية دور القيادة كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة هي القيادة الرسمية المضطلعة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما المهم أن تتمكن هذه القيادة من إقناع الآخرين وجعلهم يشتركون معها في السعي إلى تحيق نظام الحكومة الإلكترونية الجديد.

الأجهزة العلمية المتطورة:

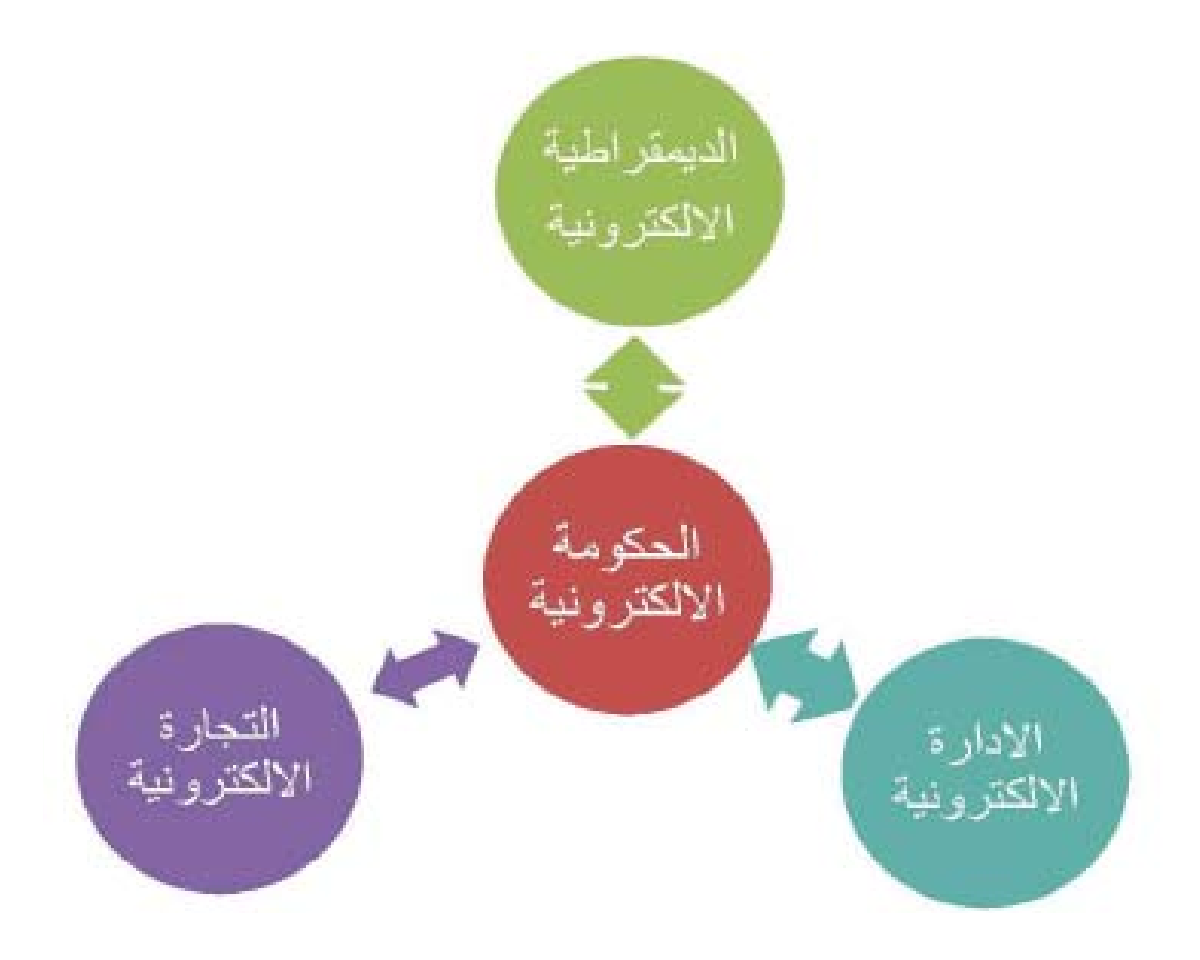
كما يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إلى أجهزة علمية متطورة ومكلفة. وقد كثرت وتنوعت – في السنوات الأخيرة – الأدوات والمنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية التي يلزم أو يحسن توافرها لإمكان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح.

الفرع الثالث

أقسام الحكومة الالكترونية

من أجل تسهيل متطلبات التحول إلى النموذج الالكترو- حكومي سوف نقوم بتقسيم عمليات الحكومة الالكترونية الي أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في احد تلك الأقسام، وكما نعلم فإن الحكومة الالكترونية تتطرق إلى تقديم الخدمات الالكترونية عبر الانترنيت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أنها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسؤولين مختلفين عن كل قناة خدمية أو قسم من الحكومة الالكترونية.

صور لأقسام ومجالات الحكومة الالكترونية



الخدمات الإلكترونية:

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الالكترونية، التعليم الالكتروني وغيرها.

ونظرا لطبيعة الحكومة الالكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة (eServices Portal للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية (eServices Packages) تعكس

حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال (Government Mobil) وأكشاك المعلومات العامة (Kiosks Public Information) أو عبر مكاتب معتمدة (eServices Agents) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

دراسة حالة 1: دفع الضرائب عبر الإنترنيت في استراليا:(ETax)

- قام قسم جباية الضرائب في الحكومة الاسترالية بتطبيق نظام جباية الضرائب وتصاريح الدخل عبر الإنترنت معتمدا على تقنيات عالية للتشفير من اجل حماية معلومات وخصوصيات المواطنين وأصحاب المؤسسات.	فوائد للمواطن: - عدم الحضور شخصيا إلى الإدارة العامة وتكلف العناء.
- وقد أظهرت نتائج هذه الخدمة أن نسبة المواطنين الذين يعمدون إلى دفع الضرائب المتوجبة عليهم باستخدام هذا النظام قد بلغ حوالي 940000 في عام 2009 وحده بنسبة تزيد عن 72٪ عن العام الذي سبقه. مما يؤكد سلامة الموقف القائل بأهمية هذه الخدمة للمواطن.	- إنجاز معاملته بصورة أسرع.
- وقد نشر قسم الجباية الحقائق التالية: حول الخدمة المسماة eTax. يستطيع قسم الجباية أن يعالج معظم التصاريح الضريبة عبر النظام eTax في معدل 14 يوما للتصريح مقارنة بالمعالجة الرقمية والتي كان المعدل فيها يبلغ 12 يوما. أوقات الدورة في طلب الخدمة الإلكترونية التي كانت تتراوح ما بين السادسة مساء و حتى العاشرة ليلا.	فوائد الحكومة: - توفير كلفة المطبوعات. - الاستفادة من الوقت خارج دوام العمل الرسمي لاستقبال المعاملات. - بناء قاعدة بيانات لتصاريح الدخل بصورة اتوماتيكية.
- اظهر استطلاع قام به مكتب جباية بأن 64٪ من المواطنين الذين سرحوا عن ضريبة الدخل باستخدام النظام الالكتروني eTax سوف يستخدمون نفس النظام في العام المقبل.	
-أظهر الاستطلاع أيضا بأن 36٪ من هؤلاء المواطنين لم يسبق لهم أن استخدموا النظام eTax في السنة الماضية.	

المصدر: قسم جباية الضرائب الأسترالية www.etax.ato.gov.au.

ويهتم هذا الشق من الحكومة الالكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الانترنيت ووسائل التكنولوجيا.

من جهة أخري وضع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الانترنيت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر منتديات النقاش الالكتروني الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الالكترونية، استطلاع الشعب الكترونيا حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الانترنيت وغيرها.

ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الالكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي-المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت الكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

دراسة حالة 2: بث وتنظيم المداولات النيابية عبر الانترنت في سويسراLive+

- تهدف خدمة Live + والتي أطلقها البرلمان السويسري بالتعاون مع التلفزيون السويسري إلى مشاركة المواطن في النقاشات والمـداولات البرلمانية في الزمن الحقيقي أي من خلال البث المباشر عبر الانترنيت ويستطيع المواطن خلال استماعه للمداولات الجارية في البرلمان أن يطلب معلومات عن النائب المتحدث ومعلومات أكثر تفصيلية عن موضوع النقاش، ويتم وصل المواطن بالمعلومات المطلوبة بدون أن يترك الاستماع للنقاش الخارجي. - إمكانية العودة إلي مـداولات النواب واللجان البرلمانية وسماعها في أي وقت وذلك من خلال البحث عن موضوع النقاش أو النائب المتحدث. - إمكانية تسجيل البر وفـاة الالكترونية لحضور الجلسة الالكترونية، وتمكن هذه الميز المواطن من تسجيل نفسه لحضور جلسة معينه وسوف يقوم النظام Live+ بتذكيره من خلال هاتفه الجوال أو بريده الإلكتروني. - مشاركة المواطن في المنتدى الإلكتروني الخاص بمناقشة الجلسات النيابية ونتائجها ومناقشة الأفكار المطروحة مع المهتمين.	فوائد للمواطن: - شفافية حكومية أكبر. - اطلاع فـوري بالمعلومات عن أوضاع البلد. - راحة ورفاهية أكثر. فوائد الحكومة: - التحول إلي حكومة الشفافية والمشاركة. - اكتساب ثقة الجمهور. - محاربة الفساد عبر كشف الوقائع والحقائق.

المصدر: موقع البرلمان السويسري www.parlament.ch

على صعيد آخـر، فقد تحدثت الحكومة السويدية عن أبعاد خمسة للعملية الديمقراطية الإلكترونية وهي:

1- **أنظمة الاقتراع الالكترونية:** ويجب أن يصار إلى اعتماد أنظمة موثوقة، أمنية، تسمح للناخب بالانتخاب مرة واحدة فقط، وتكون سهلة الاستخدام والوصول من قبل المواطنين.

2- **النشـــاطات السياســـية عـــبر الإنترنـــت:** تشـــجيع نـــشر أجنـــدات الأحـــزاب والقـــوى المختلفـــة تطويـــر العلاقـــات السياســـية بـــين الشـــعب والدولـــة

وتطوير مفهوم التجمعات الشعبية الالكترونية عبر إنشاء مجموعة الكترونية (ecommunites).

3- **الشفافية والثقة الالكترونية:** عبر نشر جميع وثائق الحكومة عبر الانترنت إلا في الحالات الأمنية والعسكرية أو التي يكون ضرر نشرها اكبر من ضرر إخفائها، وستساعد هذه الخطوة الحكومة على محاربة الفساد الإداري نظرا لكشف المعلومات أمام الشعب لذي سوف يحاسب المسؤولين على ما يقرأ ويروى.

4- **المشاركة الديمقراطية:** استطلاع رأي الشعب الكترونيا ونشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها من أجل أخذ آراء المواطنين فيها.

5- **الفجوة الرقمية:** وهذا هو البعد الأكثر خطورة في العملية الديمقراطية الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار أن نسبة المواطنين العرب الذين يعرفون استخدام التكنولوجيا من المجموع العام للمواطنين متواضعة جدا في معظم البلدان العربية، نجد أنه من الضروري أن تنتبه الحكومة من خطر الوقوع في فخ «الديقراطية»(Webcracy)[1] بينما تحاول توسيع وتنشيط العملية الديمقراطية.

ولا تقتصر أدوات العملية الديمقراطية الإلكترونية على بناء مواقع الانترنت فمن الممكن الاستفادة إلى حد بعيد من مختلف التقنيات الموجودة حاليا لمعالجة جميع مراحل الحكم الالكتروني ابتداء من وضع الأجندة الحكومية ووصولا إلى إتحاد القرارات وتنفيذها والمحاسبة على النتائج.

التجارة الإلكترونية:

تتضمن عمليات الحكومة الالكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج

(1) الديمقراطية هو تعبير مجازي عن حكم أصحاب الوب أو الإنترنت.

مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الالكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولا إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عددا لا يستهان به من المعاملات التي تدخل تكون فيها الحكومة طرفا تجاريا إما دائنا أو مدينا مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

إن تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية.

من جهة آخري، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظرا للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ الخدمات الحكومية الإلكترونية (Government Application Service Provider)، وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولا إلى تأجير أماكن لإعلانات التجارة على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية.

ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس المكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة ولادة، وبيع إعلانات مؤسسات القرطاسية والكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الإلكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى.

وقد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق الإلكترونية

(eMarketplace) الموجودة على الإنترنت ونذكر على سبيل المثال شبكة التاجر العربي (تاجرنت) والتي تملك موقعا للتبادلات التجارية www.tajernet.com بحيث يمكن للتجار عرض بضائعهم للشراء وطلب عروض مشتريات مع وجود دليل للشركات حول العالم العربي، وقد تدخله الحكومة في اتفاقية تعاون مع تلك الشبكات لطلب عروض لمشترياتها وعرض أثاثها المستعمل والذي تريد بيعه بالمزاد، ويدخل هذا العمل في مجال التجارة الالكترونية.

وعلي ذكر التجارة الالكترونية ولي مدي أهميتها في هذا العصر ولتقريب الرؤية للقارئ سنقوم بتوضيحهاعلي الشكل التالي:

تعريف التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية: هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلِّقة بالبضاعة والخدمات، بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الإنترنت، أو الأنظمة التقنيَّة الشبيهة.

أو هي عبارة عن عملية تبادل للمعلومات الخاصة بالعمليات التجارية بين طرفين أو أكثر دون استخدام المستندات الورقية؛ حيث يتمُّ تبادل البيانات إلكترونيًّا (EDI) changé Inter Data Électronique، وكذلك إجراء جميع عمليات البيع والشراء والتسويق إلكترونيًّا، من خلال شبكة الإنترنت، أو أي وسيلة إلكترونيَّة أخرى سمعية أو مرئية، متضمنًا ذلك كل ما يتعلَّق بهذه العمليات من دَفْعٍ أو تحصيل للأموال، وهو ما يُسمَّى بالتحويل الإلكتروني للأموال (fundstransfer Électronique EFT)، ومن ثَمَّ يستطيع كلٌّ من الأفراد والشركات والهيئات الحكومية إنجازَ جميع العمليات التجارية والمالية والمعلوماتية فيما بينهم بصورة إلكترونية، دون الاعتماد بشكلٍ كبير على العنصر البشري.

أو هـــي: نظـــام يُتيـــح عـــبر الإنترنـــت حـــركات بيـــع وشراء الســـلع والخدمـــات

والمعلومات، كما يُتيح أيضًا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد، مثل: عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والْخِدْمات والمعلومات.

وتعرِّف منظمة التجارة العالمية التجارةَ الإلكترونية بأنها: مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية، وتوزيع وتسويق وبيْع المنتجات بوسائل إلكترونية.

الخصائص والسمات المميزة للتجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت:

إنَّ التجارة الإلكترونية التي تتمُّ خلال شبكة الإنترنت لها مجموعة من السمات والخصائص التي تميزها عن العمليات التجارية الأخرى، وهي كالآتي:

1- عدم استخدام المستندات والوثائق الورقيَّة لها أثناء عمليات التبادل التجاري والمالي، أو في أيِّ عمليات تتمُّ بواسطة التجارة الإلكترونية، وذلك يرجع إلى أنَّ عملية التفاعل بين طرفي المعاملات تتمُّ دون استخدام أيِّ مستندات ورقيَّة، بل تتم إلكترونيًّا منذ بداية المعاملات إلى نهايتها، ومن ثَمَّ فإنَّ البيانات والمعلومات الإلكترونية التي تتمُّ بين طرفي المعاملات هي الإثبات القانوني الوحيد الذي يُتاح لكلٍّ من طرفي المعاملة في حالة حدوث أيِّ نزاع بينهما.

2- صعوبة تحقيق الإثبات القانوني في المعاملات التي تتمُّ بواسطة التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت حتى الآن، وتعمل الحكومات حاليًّا على وضْع صِيَغ قانونية؛ لإمكان إثبات المعاملات التجارية الإلكترونية.

3- انَّ العلاقة بين طرفي العمليات التجارية التي تتمُّ بواسطة التجارة الإلكترونية تكون غير مباشرة؛ أي: لا يحدث تلاقٍ بين طرفي

المعاملات، وإنما تتمُّ اللقاءات من خلال شبكة الإنترنت، وهي إحدى مزايا التجارة الإلكترونيَّة، حيث يتمُّ التفاعُل بشكلٍ كبيرٍ بين طرفي المعاملات من خلال شبكة الإنترنت.

4- إمكانيَّة التفاعُل بين أطراف التعامل وبصورة جماعية، بحيث يستطيع أحد أطراف المعاملات أنْ يقومَ بالتعامل والتفاعل مع أكثر من جِهة في نفس الوقت؛ حيث يكون في الإمكان أنْ يقومَ أحد أطراف المعاملات بإرسال رسالة عن طريق البريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت إلى عدد كبير جدًّا من المستقبلين لهذه الرسالة في وقتٍ واحد، وهو ما لا يتوفر في أيِّ وسيلة أخرى استَخْدَمتْ من قبْلُ هذا المجال، هذا بالإضافة إلى إمكانيَّة قيام أحد طرفي المعاملات بتلقِّي عددٍ لا نهائي من الرسائل الإلكترونية أيضًا في نفس الوقت؛ مما يؤدي إلى توفير عامِلَي السرعة والوقت في إنجاز الأعمال المطلوبة.

5- إمكانية تدفُّق وانسياب المعلومات بين طرفي المعاملات، من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI)، ومن ثَمَّ فإنَّه يكون باستطاعة عُملاء إحدى الشركات الدخول إلى قواعد بياناتها، وأخْذ المعلومات التي يريدونها دون تدخُّل العنصر البشري من داخل الشركة في هذا الشأن[1].

6- انتهاء دور الوسيط في المعاملات التي تتمُّ من خلال التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت؛ حيث إنه من خلال إمكانية التفاعل المباشر بين طرفي المعاملات دون الحاجة إلى تدخُّل أيِّ وسيط، فإنَّ ذلك قد أدَّى إلى تلاشي دور الوسيط البشري تمامًا، ومن ثَمَّ سيؤدي ذلك إلى تقليل التكاليف اللازمة لإنجاز

(1) مُتاح على رابط: http://goundi.yoo7.com/t5-topi

الأعمال المطلوبة، وإلى توفير عاملَي السرعة والدقَّة في إنجاز هذه الأعمال.

7- إمكانية إجراء المعاملات التجارية بصورة كاملة، بداية من الإعلان عن السلعة ووصولاً إلى تسليمها إلى العُملاء، وذلك فيما يتعلَّق بالسلع غير المادية عن طريق الإنترنت، وهذا ما لا يتوفر في الوسائل الأخـرى، كوسائل الاتصال التقليدية، مثل: «الفاكس - التلكس - التليفون».

فوائد التجارة الإلكترونية:

1- فوائد التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسَّسات:

- التجارة الإلكترونية توسِّع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالَمي، فمع القليل من التكاليف فإنَّ بوسع أيِّ شركة إيجاد مستهلكين أكثر، ومزودين أفضل، وشُركاء أكثر ملائمة، وبصورة سريعة وسهلة.
- التجارة الإلكترونيَّة تخفض تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع، وحِفْظ واسترجاع المعلومات الورقية، مثلاً: فإذا وُجِدتْ دائرة مشتريات إلكترونية، فإنَّ الشركات تستطيع قطْعَ التكاليف الإدارية للشراء بنسبة 85%.
- القُدرة على إنشاء تجارات متخصصة جدًّا.
- التجارة الإلكترونية تسمح بخَفْض المخزونات، عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التزويد، ففي نظام السحب تبدأ العملية بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك، وتزويد المستهلك بطلبه من خلال التصنيع الوقتي المناسب Just-in-Time.

- عملية السحب تسمحُ بتصنيع المنتج أو الخدمة وَفْقًا لمتطلبات المشتري، وهذا يُعطي الشركة أفضليَّة تجارية على منافسيها.
- التجارة الإلكترونية تخفض المدة الزمنيَّة التي بين دفْع الأموال والحصول على المنتجات والْخِدْمات.
- التجارة الإلكترونيَّة تُسبِّب إعادة هندسة العمليَّات التجاريَّة، ومن خلال هذا التغيير، فإنَّ إنتاجية الباعة والموظَّفين والإداريين تَقفز إلى أكثر من 100%.
- التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية، فالإنترنت أرخصُ بكثيرٍ من شبكات القيمة المضافة Value Added Networks.

2- فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين:

- التجارة الإلكترونية تُعطي الخيار للمستهلك بأن يتسوَّق أو ينهي معاملاته - 24 ساعة - يوميًّا، وفي أي يومٍ من السَّنة، ومن أي مكان على سطح الأرض.
- التجارة الإلكترونية تقدِّم الكثير من الخيارات للمستهلك؛ بسبب قابليَّة الوصول إلى منتجات وشركات لَم تكنْ متوفرة بالقُرب من المستهلك.
- في الكثير من الأحيان، فإنَّ التجارة الإلكترونية تكون من أرخص الأماكن للتسوق؛ لأن البائع يستطيع أن يتسوَّق في الكثير من المواقع على الإنترنت، ومقارنة بضائع كلِّ شركة مع أخرى بسهولة؛ ولذلك في آخر الأمر سيقدر أنْ يحصل على أفضل عرضٍ، في حين أنَّ الأمر أصعبُ إذا استلزم الأمرُ زيارة كلِّ موقع جغرافي مختلف، فقط من أجْل مقارنة بضائع كلِّ شركة بأخرى، وفي بعض الحالات، وخصوصًا مع المنتجات الرقميَّة،

مثل: الكتاب الإلكتروني، فإنَّ التجارة الإلكترونيَّة تُمَكِّن المشتري من إرسال البضاعة بسرعة وبسهولة إلى البائع. في استطاعة الزبائن الحصول على المعلومات اللازمة خلال ثوانٍ أو دقائق، عن طريق التجارة الإلكترونيَّة، وفي المقابل قد يستغرق الأمرُ أيَّامًا وأسابيعَ؛ من أجْل الحصول على ردٍّ - إنْ قُمْت بطلب المعلومات من موقعٍ ملموس.

- التجارة الإلكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضيَّة.
- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادُل الْخِبرات والآراء بخصوص المنتجات والْخِدْمات عبر مجتمعات إلكترونيَّة على الإنترنت «المنتديات مثلاً».
- التجارة الإلكترونية تشجِّع المنافسة؛ مما يَعني خفْض الأسعار.

3- فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع:

- التجارة الإلكترونية تسمح للفرد بأن يعملَ في منزله، وتقلِّل الوقت المتاح للتسوق؛ مما يعني ازدحامًا مروريًّا أقلَّ في الشوارع، وهو الذي يقود إلى خفْض نسبة تلوث الهواء.
- التجارة الإلكترونية تسمح لبعض من البضائع أن تُباع بأسعار زهيدة، وبذلك يستطيع الأفراد «أصحاب الدخول المادية غير المرتفعة» شراء هذه البضائع؛ مما يعني رفْعًا في مستوى المعيشة للمجتمع كلِّه.
- التجارة الإلكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في دول العالَم الثالث أن يَمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصليَّة، ويستطيعوا أيضًا الحصول على شهادات جامعية عبر الإنترنت.
- التجارة الإلكترونية تُيسِّر توزيع الْخِدْمات العامة، مثل: الصحة والتعليم، والخدمات الاجتماعية بسعر منخفضٍ وبكفاءة أعْلى.

أنواع التجارة الإلكترونية:

إنَّ التجارة الإلكترونية يُمكن إجراؤها بعدَّة وسائل تكنولوجيَّة، ومن ثَمَّ فإنَّ أسلوب العمل بالتجارة الإلكترونية يختلف باختلاف الوسيلة التكنولوجية المستخدمة فيها، وتنقسم هذه الأنواع إلى الآتي[1]:

التسَوُّق عبر شاشة التليفزيونTV Shopping:

وهذه الصورة تُعَدُّ أقدم صورة لاستخدام الوسائل التكنولوجية في العمليات التجارية، وتقوم فكرة التسوُّق عبر شاشة التليفزيون على قيام الشركات المنتجة بالإعلان عن منتجاتها على شاشة التليفزيون.

التجارة الإلكترونية المحمولةMobile commerce:

وتقوم فكرة عمل هذا النوع على استخدام التليفون المحمول؛ حيث تقوم فكرة عمل التجارة الإلكترونية هنا على قيام أجهزة التليفون المحمول باستقبال مواقع الإنترنت على شاشاتها، والاطلاع على محتوى المواقع، ولكنَّها لا توفر التفاعل المباشر بين الشركات والعُملاء.

التجارة الإلكترونية الصوتيةVoice commerce:

وتقوم فكرة عمل التجارة الإلكترونية الصوتية على استخدام الهاتف في الاتصال بأرقام معروفة مسبقًا؛ بغرض حصول العُملاء على المنتجات التي يرغبون في شرائها.

التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنتInternet commerce:

وتعتبر التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت من أشهر أنواع التجارة الإلكترونية، ولقد جرى استخدام مفهوم E.Commerce على المعاملات التجارية التي تتمُّ من خلال شبكة الإنترنت نظرًا لشُهرتها، وإمكانيَّة إنجاز

(1) منتديات عز الدين لكل الجزائريين، التجارة الإلكترونية.

معاملات تجارية متفاوتة القيمة في أيٍّ وقتٍ وفي أي مكان، وهذا يرجع أيضًا إلى أنَّ التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت يتوفر بها الإمكانيات التي تُمكِّن من عملية التعامل بين الشركات من جانب، والعُملاء من جانب آخرَ بكفاءة عالية، وإمكانية حدوث تفاعل إيجابي بين الشركة وعُملائها، هذا فضلاً عن إمكانية قيام الشركات بعرض مواصفات منتجاتها بالتفصيل، وباستخدام وسائل إعلانية مختلفة متضمنة الصوت والصور المتحرِّكة[1].

أشكال التجارة الإلكترونية:

أعمال لأعمال B2B:

تقوم وحدات الأعمال باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ لتقديم طلبات الشراء إلى مورديها وتسليم الفواتير، كما تقوم بإجراء عملية الدفْع من خلال وسائل عدة؛ مثل: استخدام بوابات الدفع الإلكترونية، ويعتبر هذا الشكْل من أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعًا، ويطبَّق بين مؤسسات الأعمال داخل الدولة، أو مع مؤسَّسات الأعمال خارج الدولة؛ حيث يتمُّ إجراء كافة المعاملات التجارية إلكترونيًّا بما في ذلك تبادُل الوثائق إلكترونيًّا.

التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلكBusiness to Customer:

توجد على شبكة الإنترنت العالمية مواقع للتجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والمستهلك، وتقوم هذه المواقع بتقديم كافة أنواع السلع والْخِدْمات، كما تقوم هذه المواقع باستعراض كافة السلع والخدمات المتاحة، وتنفذ إجراءات البيع والشراء، كما يتمُّ استخدامبطاقات الائتمانمن أجْل إتمام عمليات البيع والشراء؛ حيث يعتبر استخدام بطاقات الائتمان في عملية الدفع أكثر شيوعًا واستخدامًا بين المستهلك ومؤسسات الأعمال، إضافة إلى إيجاد وسائل دفْعٍ إلكترونية أخرى ومطبَّقة بشكلٍ واسع، مثل: الشيكات الإلكترونية، ودفْع النقد

(1) قاسم النعيمي:»التجارة الالكترونية بين الواقع والحقيقة «كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.

عند التسليم، أو أي طريقة أخرى يتمُّ الاتفاق عليها من قِبَل الطرفين أصحاب العلاقة.

التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والحكومة Business to Administrative:

في التجارة الإلكترونية بين مؤسسة الأعمال والحكومة، تقوم الحكومة بعرْض الإجراءات واللوازم والرسوم، ونماذج المعاملات على شبكة الإنترنت، بحيث تستطيع مؤسسات الأعمال أن تطلِعَ عليها من خلال الوسائل الإلكترونية، وأن تقومَ بإجراء المعاملات إلكترونيًّا، دون التعامل مع مكاتب المؤسسات والدوائر الحكومية، وتقوم الحكومة الآن بالعمل على ما يسمَّىبالحكومة الإلكترونية؛لإتمام تلك المعاملات إلكترونيًّا.

التجارة الإلكترونية بين المستهلك والحكومة Administrative to Customer:

التجارة الإلكترونية بين المستهلك والحكومة تتمُّ بين المستهلك والإدارة المحلية، مثل: عملية دفْع الضرائب؛ حيث تتمُّ إلكترونيًّا دون الحاجة لأن يقوم المستهلك بمراجعة الدوائر الحكومية الخاصة بذلك.

تحدِّيات التجارة الإلكترونية:

1- التحديات التقنية للتجارة الإلكترونية:

- هناك نقْص في الاعتمادية والأمان، والمعايير والبروتوكولات.

- ليس هناك حيِّزٌ حجمي bandwidth كافٍ للاتصالات السلكية واللاسلكية.

- أدوات تطوير البرمجيات ما زالتْ تتغيَّر باستمرار وبسرعة.

- تصعب عملية وصْل الإنترنت، وبرمجيَّات التجارة الإلكترونية مع بعض التطبيقات وقواعد البيانات المستخدمة حاليًّا.

- قد يَحتاج المزودون إلى مزودات خاصة للويب، ولبِنًى تحتيَّة أخرى، بالإضافة إلى مزودات الشبكات.

- بعض برمجيات التجارة الإلكترونية لا تتناسب برمجيًّا وتقنيًّا مع بعض المكونات الصلبة، أو مع بعض أنظمة التشغيل.

2- التحدِّيات غير التقنية للتجارة الإلكترونية:

الكلفة والتسويغ:

كلفة تطوير التجارة الإلكترونية - بواسطة الشركة بنفسها - قد تكون عالية جدًّا، والأخطاء الناتجة عن قلة الخبرة قد تُسبِّب تعطيلَ التجارة الإلكترونية، هناك عدة فُرص لمنْح شركات تقنية بالقيام بهذه المهام، ولكن ليس من السهل معرفة أيٍّ شركة هي المناسبة، ولتسويغ هذا النظام، فإنَّ على المدير أن يتعامَل مع فوائد غير حسيَّة، وهي صعبة الحساب.

الأمن والخصوصية:

هذه الأمور مهمة جدًّا في عالَم الشركة للمستهلك، خصوصًا في ميدان الأمن والأمان، والتي يظنُّ الكثير من الناس أنَّها منيعة 100%، والكثير من الناس تحجم عن المشاركة في التجارة الإلكترونية بدواعي الخوف من الكشْف عن خصوصيَّاتهم.

انعدام الثقة ومقاومة المستخدم:

بعض من الزبائن لا يثق بالباعة المجهولين الذين لا يرونهم، ولا يثقون بالمعاملات غير الورقية، ولا بالنقد الإلكتروني.

عوامل أخرى:

* انعدام لَمْس المنتجات، فبعض الزبائن يَودُّون لَمْسَ المنتجات قبل شرائها.

* الكثير من الأمور القانونية لَم يتمَّ حسمُها بعدُ في التجارة الإلكترونية، خصوصًا الأمور التي تتعلَّق بالقرصنة.

* التجارة الإلكترونية ما زالتْ في طورها الأول، والذي يتميَّز بالتغيير السريع، والكثير من الناس تودُّ أنْ ترى شيئًا ثابتًا قبل الاستثمار فيه.

* لا يوجد عددٌ كافٍ من الباعة والمشترين في الكثير من التطبيقات؛ لِجَعْل هذا الأمر مُربحًا.

* التجارة الإلكترونية قد تُسبب انهيارًا في علاقات الناس مع بعضها البعض.

* لدخول على الإنترنت ما زال باهظَ الثمن للكثير من الناس، وسرعة الاتصال ما زالتْ بطيئة في الكثير من دول العالَم.

5- معوقات استخدام التجارة الإلكترونية:

يعود ضَعْفُ التعامل بالتجارة الإلكترونية في الدول النامية إلى عدة أسباب، أهمها:

- انخفاض مستوى دخل الفرد.

- عدم وجود وعي لِمَا يُمكن أن توفِّره تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية، والافتقار إلى ثقافة مؤسَّسات أعمال منفتحة على التغيير والشفافية.

- عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، والوصول بشبكة الإنترنت أو ارتفاع كلفة الوصول إلى شبكة الإنترنت.

- الافتقار إلى الأُطر القانونيَّة والتنظيميَّة المناسبة.

- عدم استعمال اللغة المحليَّة والمحتوى المحلي.

- نقص المبادرة الفردية.

- الافتقار إلى نُظم دفْعٍ يُمكن في دورها أن تدعمَ الصفقات التجارية التي تُجرى على شبكة الإنترنت.

- المقاومة الثقافية للتجارة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

على الرغم من كلِّ هذه العيوب التي تؤخَذ على التجارة الإلكترونيَّة، إلاَّ أنَّ العالَم يَشْهد اليوم تطوُّرًا كبيرًا وملحوظًا في تخطِّي هذا.

وهناك زيادة فعليَّة وواضحة في حجم التجارة الإلكترونية بصورة تفوق الخيال والتوقُّعات لكلِّ الشركات المتخصصة في مثل هذا المجال من الدراسات والتحاليل وإعداد التنبؤات.

الأمر الذي أدَّى إلى حدوث تفاوت كبيرٍ بين الأرقام الصادرة من المراكز البحثية المختلفة عن نفْس المدة الزمنيَّة وللمنطقة نفسها تحت الدراسة.

هذا الأمر أحدَث إرباكًا في عمل هذه المراكز المتخصصة، والتي أصبحتْ في الوقت الراهن تُصْدِر عدة نشرات - تقارير - للتنبؤات بشكلٍ دوري، والمتابع لهذه الدوريَّات يَلْحظ الاختلاف الكبير في أرقام هذه الإصدارات المتتالية

دراسة حالة 3:تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت في دائرة الموارد الطبيعية والبيئة الاسترالية

DNRE eProcurement

كما الحالة في معظم الدوائر والإدارات الحكومية، كانت دائرة الموارد الطبيعية والبيئة الاسترالية تقوم بتنفيذ مشترياتها معتمدة على المعاملات الورقية والتي كانت تستهلك وقتا طويلا من اجل تنفيذها ناهيك عن الأخطار التي تصاحب عملية الشراء والتوريد وعدم إمكانية التحكم بمستويات البضائع المطلوبة والزيادة التي لا طائل منها في المخزون وبالتالي الكلفة المالية الإضافية الناتجة عن عدم كفاءة النظام الورقي اليدوي. قرر القائمون على تلك الإدارة أن يتخلصوا من المشاكل المذكورة عبر اعتماد نظام المشتريات والتوريد الالكتروني (eProcuremment)، وكان الهدف إيجاد بديل الكتروني للدورة اليدوية للمشتريات. إصدار طلب المشتريات داخليا، الموافقة على الطلب، إرسال طلب الشراء إلى الموردين، التأكد من البضائع المستلمة وإدخالها إلى نظام المخازن، ووصولا دفع الفواتير، مع ضرورة دعم النظام الالكتروني الجديد بوسائل المحاسبة والرقابة اللاحقة. وقد بدأت الإدارة العليا في تلك الدائرة بتطبيق النظام الجديد وكان أول ما فعلته هو تدريب ما يقارب من 1500 موظف على التقنيات الجديدة، وتم تشغيل النظام على جدار النار(Firewall) من أجل التواصل إلكترونيا مع المزودين المعتمدين ونظام الدفع الالكتروني، ويعمل النظام إجرائيا عبر الخطوات التالية: - يقوم الموظف المسؤول عن طلب المشتريات بالتسجيل على موقع النظام الالكتروني على الانترانت عبر إدخال اسم المستخدم وكلمة السر وابتداء من هذه الخطوة يقوم نظام المشتريات الالكتروني بتسجيل (Auditing)كل العمليات التي يقوم به الموظف. - يقوم الموظف بتعبئة طلب الشراء الكترونيا عبر الاختيار من الكتالوج الالكتروني ويرسل الطلب الكترونيا إلى المدير المسؤول الذي يتولى بدوره الموافقة على الطلب الكترونيا أو على قسم منه. - يقوم النظام بإرسال الطلب الكترونيا بنسق XML إلى مجموعة المزودين المعتمدة ومن ثم يتم شحن البضائع بعد موافقة المدير في الإدارة الحكومية على الأسعار المعروضة. - يقوم الموظف المختص في الإدارة الحكومية باستلام البضائع وإدخالها إلى النظام الإلكتروني، وبعد التأكد من سلامة البضائع وكمياتها يتم الدفع للمزودين إلكترونيا. - وتقوم الإدارة الحكومية المذكورة في دراسة على الإنترنت أنها استطاعت توفير ما يقارب 1،3 مليون دولار في السنة الأولى لتشغيل النظام وذلك ما يمثل حوالي 70 °/° توفير في فاتورة الشراء وقد أحصت الدائرة ما نسبته °65/° من مجمل العمليات قد تم إجراءها إلكترونيا.	فوائد للمؤسسات والمزودين: - تكامل أنظمة الحكومة مع أنظمتهم الداخلية بطريقة تسمح لهم باستلام طلبات الشراء في نفس اللحظة التي تصدر فيها. - تحصيل مستحقاتهم الكترونيا ومن دون عناء انتظار تنفيذ ودفع الفواتير الورقية. فوائد للحكومة - خفض كلفة دورة المشتريات إمكانية تحضير طلبات الشراء أوتوماتيكيا بعد حصول نقص في المخزون ورفعها إلى المسؤول المختص للموافقة عليها. - استخراج إحصاءات وتقارير عن عمليات الشراء والتزويد. - الحصول على أكبر عدد معروض البيع من المزودين إلكترونيا.

المصدر: موقع الإنترنت الخاص بالمكونةwww.nre.vic.gov.au

الإدارة الإلكترونية:

وتمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وهي تشكل العمليات الداخلية (Back Office Operations)، والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسات وربط الغدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل (Intégration) ووصولا إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة شؤون الموظفين، ومختلف المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، شؤون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولية عن المشاريع الحكومة الالكترونية على مستوى المدراء والموظفين العاديين من اجل قيادة التغيير.

وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة لارتقاء بإدارييها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية ونذكر على سبيل المثال الخطة الألمانية (Bund Online 2005) لتطوير النموذج الالكترو-حكومي الألماني وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل استخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها ويخاطب الدليل المذكور، عبر عدة فصول مختلفة، طبقة الغدارة العليا ومسؤولي امن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة وبشرح لهم التقنيات الموجودة وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال.

دراسة حالة 4: مركز التدريب الافتراضي لموظفي الحكومة الأمريكية GOV Online Learning Center

فوائد للمواطنين: - دراسة المقررات في أي وقت خارج الدوام أو ضمن الدوام إذا تمت الموافقة الإدارية.	وفي إطار جهوده لتحسين الكفاءة الداخلية والفعالية في الإدارات العامة، قام مكتب إدارة شؤون الموظفين في الحكومة الفدرالية الأمريكية بإنشاء مركز تدريب على الانترنت لمساعدة الموظفين على أداء أعمالهم بطريقة أفضل من خلال جلسات التدريب المتخصصة في مجموعة من المواضيع التي تهم العمل الإداري العام.
فوائد الحكومة: - إضافة قناة تدريبية مجانية إلى خدمات التدريب الحكومية المعتمدة على الحضور الشخصي. - تطوير قوة العمل الحكومية. - خفض كلفة التدريب الإجمالية.	وقد ورد على الموقع في تاريخ تموز 2007 ما يقارب من 70 مقرر تدريبي في مجالات عدة ومنها: - مهارات الاتصال. - خدمة العملاء والمواطنين. - التعليم الالكتروني. - إدارة شؤون الأفراد. - سرية وأمن المعلومات. - مهارات القيادة. - الإدارة العامة. - التطوير الذاتي. - إدارة المشاريع. عن الإدارة الحكومية التي يعمل لصالحها ثم يبدأ بالدراسة التفاعلية والتي تختلف مدتها ويحتوي كل مقرر تدريبي على ملخص عنه والجمهور المستهدف وعندما يختار الموظف احد المقررات التدريبية يستطيع القيام بتسجيل نفسه عبر الانترنت والتعريف. من مقرر إلى آخر وقد تتراوح بين ساعة وأربع ساعات مع التمارين.

إذن من خلال هذا سوف نقوم في المطلب الثاني بدراسة تشريعات ومزايا الحكومة الإلكترونية لبعض الدول، وذالك لتقريب الرؤيا القانونية في هذا المجال للقارئ.

المطلب الثاني

الحكومة الإلكترونية تشريعاتها مزاياها وأهدافها

لقد صاحب التطور في مجال المعلوماتية تطور قانوني سريع انطلاقا من اجتماعية القاعدة القانونية، وضرورة أن تعبر عن حاجات المجتمع ورغباته، فبدأ القانونيون بدراسة المسائل القانونية المتنوعة المتعلقة باستخدامات المعلوماتية وظهر ما يسمى بالمعاملات الإلكترونية حيث اتجه الأشخاص إلى تحقيق العديد من المعاملات عن طريق شبكة الأنترنيت[1]، وفي خضم ذلك بادرت العديد من الدول والهيئات الدولية والإقليمية بتحديث ترسانتها التشريعية وإصدار تشريعات خاصة تتعلق بالمعاملات الإلكترونية والجريمة المعلوماتية.

من خلال هذا سنقوم بدراسة تشريعات ومزايا الحكومة الالكترونية في الفرعين الأول و الثاني من هذا المطلب.

الفرع الأول

تشريعات الحكومة الإلكترونية

لا شك أن تطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات تحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن.

---

(1) ضياء علي أحمد نعمان:» موسوعة التشريعات الإلكترونية المدنية والجنائية«الطبعة: 2010 /ص: 6.

ونظراً لحداثة عهدنا بنظام الحكومة الإلكترونية يحسن الاستهداء بتشريعات الدول ذات السبق في هذا المجال، ومع وضع ظروف كل بلد في الحسبان.

كما ينبغي النظر بعين الاعتبار والدراسة إلى القانون الذي أصدرته الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية واتخذته بعض الدول نموذجاً لقانونها.

وقد أدركت بعض الدول أهمية الحكومة الإلكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها وجعل تحول الحكومة التقليدية إليها أمراً إجبارياً وليس اختيارياً إن شاءت الحكومة أنجزته وإن شاءت عزفت عنه، وحدد بعض الدول مدة معينة كحد أقصى لتحقيق ذلك. فجعلته بريطانيا - على سبيل المثال - خمس سنوات تنتهي في عام 2005، وجعلته إمارة دبي سنة ونصف انتهت بالفعل عام 2002.

واتبعت دول أخرى - كالولايات المتحدة الأمريكية - نهجاً مغايراً للسعي إلى الحكومة الإلكترونية دون إجبار صريح أو موعد محدد. وذلك باستخدام التشريع لتشجيع المعاملات الإلكترونية. ومن أمثلة ذلك:

1- جعل تقديم العطاءات أو عروض التقاعد مع الإدارة عن طريق الشبكة الإلكترونية، وهذا يدفع من يريد التعاقد مع الإدارة إلى التعامل معها عبر الإنترنت.

2- جعل الحصول على بعض الخدمات المرفقية عن طريق شبكة المعلومات أيسر من الحصول عليها بالطريق التقليدي، مما يدفع طالبي الخدمة إلى طلب الخدمة الإلكترونية.

وتعميما للفائدة بادرنا بوضع التشريع الإلكتروني لدولة الإمارات العربية المتحدة كنموذج ستجدون ذالك من بين ملاحق هذه الرسالة، وعلي هذا الأساس سوف نعمل علي معالج مزايا الحكومة الالكترونية في الفرع الثاني من هذا البحث.

الفرع الثاني

مزايا الحكومة الإلكترونية

لنظام الحكومة الإلكترونية مزايا متعددة لعل أهمها ما يلي:

أولا: سرعة الإنجاز:

لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً إذا صلحت النوايا.

لذلك فإن المحكمة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط On-line وليس من خلال الدخول في الصف in-line وطول انتظار الدور.

وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضاً إذا كان المرسل إليه مستعداً للرد.

وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة – بدلاً من إدارة البريد العامة – بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل hotmail و yahoo لتأمين هذه الخدمة الهامة.

ثانيا: زيادة الإتقان:

إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.

وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلالاً أمثل لإمكانيات الحكومة، من خلال اتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.

ثالثا: تخفيض التكاليف:

لا شك أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تتفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين.

غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني – بعد ذلك – تقل تكلفته كثيراً عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجـراءات ومراحل العمل، فضلاً عن تخفيض أو الاستغناءعن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

رابعا: تبسيط الإجراءات:

وعن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهداء الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة. وعلى سبيل المثال يلزم للإفراج عن البضائع من الدوائر الجمركية في أغلب الدوائر العربية الحصول على ما يقرب من عشرين توقيعاً من توقيعات الموظفين القابعين في مكاتب مبعثرة في أمكان مختلفة .

ويقتضي الحصول على كل توقيع منها الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة قد تطول، والحصول عليها جميعاً للتمكن من الإفراج الجمركي يستغرق مدداً مضاعفة وجهداً مضنياً.

وعـن طريـق الحكومـة الإلكترونيـة يمكـن تبسـيط وتيسـير الإجـراءات، بـل وبخطـوة واحـدة تتـم مـن خـلال الدخـول عـلى الخـط مـع الحكومـة عـبر شـبكة المعلومـات يمكـن إنجـاز المطلـوب بسرعـة وسـهولة توفـيراً للوقـت والجهـد، وهـذا

يؤدي إلى تقليص النفقات، خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.

ويمكن في نظام الإدارة الإلكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون رجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه، وهو ما يحدث الآن في هولندا.

وقد حدث في مدينة كولوني Colonie أن كان تجديد رخصة تقديم المشروبات الروحية يحتاج إلى موافقة ثمانية إدارات، ويستقر شهراً ونصف الشهر. والآن يتم إبلاغ هذه الإدارات بالبريد الإلكتروني ويطلب منها بيان ما قد يكون لديها من متطلبات أو مشكلات بشأنها، ويطلب من صاحب الشأن استيفاءها أو حلها، وبهذه السهولة والانسياب في الإجراءات الداخلية يمكن خدمة أصحاب المصالح والطلبات والتيسير عليهم وتجديد التراخيص بصورة أسرع.

خامسا: الشفافية الإدارية:

عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقاً لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس.

الفرع الثالث

أهداف الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية كمصدر للمعلومات والخدمات، والمواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعاملهم كعملاء أومنتفعين يرغبون جميعهم من الخدمات الإلكترونية والمعلوماتية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

وهناك هدف استراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية بالخدمات، وهم: الحكومة، والمواطنين، ومنشآت الأعمال.

وعلى ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة وسرعة وسهولة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، ولذلك فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيد.

ويمكن تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال وصف كل من الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الحكومية منفصلين عن بعضهما البعض (Backus، M. 2001 and Pare، Richard، 2002) كما يلي:

الأهداف الأربعة الرئيسية للديمقراطية الحكومية:

1- تقويم المعرفة والمعلومات عن العملية السياسية، وعن الخدمات المتوافرة والمتاحة للمواطنين والأعمال.

2- تقديم المساعدة في التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال الشفافية المتمثلة

في إعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه على التصويت في الانتخابات، وتضمينه في كل الأمور.

3- تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية، وما يصاحبها من أداء عمليات إدارية.

4- زيادة كفاءة وفعالية الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

1- الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

2- أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية وذلك عن طريق تبسيط التعامل والإجـراءات مع الخدمات العديدة المتاحة، ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات والخدمات الحكومية الداخلية سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

وقد حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيه 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومية الإلكترونية كما يلي:

1- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

2- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

3- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

4- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

5- بناء ثقة المستخدم.

6- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

وعلى ذلك فإن إقامة الحكومات الإلكترونية توفر استثمارات ملموسة، وذلك في شكل خفض فعلي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزء من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الإلكترونية، والخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها، وبالنسبة للمصالح والأجهزة الحكومية يستوجب توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل. وعلى الرغم من توصيل المعلومات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأعم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها.

ومن الأمور التي يجب مراعاتها في أن عرض الحكومة الإلكترونية يتمثل في مشاركة أهداف المجتمع، لذلك تبدأ عملية التخطيط لإنشاء رؤية عريضة للحكومة الإلكترونية يشترك فيها كل من المواطنين، ورجال الأعمال، والمسئولين الحكوميين، والجمعيات الأهلية المدنية والأطراف الأخرى، مما يستوجب تواجد أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها .(O>Reilly، Jim، 2002)

7- تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين.

8- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح والمنظمات.

9- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.

10- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة[1].

إذن نستخلص من خلال هذه الأهـداف أن الحكومة الالكترونية تدعم عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات آليا لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولا إلي تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، كما تهدف إلي تخفيف الأعباء المالية في الإدارات العامة لجهة كلفة إجراء الخدمات مع المحافظة على مستويات عالية لجودة الخدمات.

وعلي ذكر الحكومة الكلاسيكية سننتقل في المبحث الثاني لدراسة مقارنة مابين الكلاسيكي والالكتروني.

---

(1) الهادي،محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية. والإصلاح الإداري.2006، مقال مؤخود من موقع:

http://www.hrdiscussion.com/hr17148.html.

المبحث الثاني

المقارنة بين الكلاسيكي و الإلكتروني

مهما كانت معتقداتنا واختلافاتنا حول بداية حياة الإنسان على الأرض فإننا بلا شك نتفق ونؤمن بمرور زمن على البشرية حيث لم تكن الحضارة موجودة وربما المدن والقرى وصولا إلى غياب مفهوم العيش المجتمعي، وحسب روايات التاريخ فقد عاش الإنسان على الأرض بمفرده وفي أحسن الأحوال في نطاق عائلته الصغيرة وبالرغم من حداثة الإنسان على الوجود لم يتطلب منه الأمر الكثير من الذكاء لكي يكتشف مدى أهمية التعاون والعمل الجماعي في مقابل العمل الفردي، وعلى الأرجح أن أولئك الأفراد الأوائل والذين بدؤوا بتنظيم أنفسهم ووجودهم وممتلكاتهم أكثر من أولئك الذين آثروا على البقاء بمفردهم.

ومن وجهة نظر دفاعية، فقد حمل الإنسان وعائلته هم الدفاع عن أنفسهم ضد الأخطار التي تترصد هم في كل مكان كما جاهدوا لحماية ممتلكاتهم ومصادر طعامهم ومناطق عيشهم وخلال التاريخ فقد كان العاملين الأساسيين اللذان يضعا حدا لتهديد الحياة من قبل الناس لبعضهم البعض هما الثأر و الانتقام واللذان شكلا رادعا فطريا للمعتدين، ومما لا شك فيه فقد كان الأفراد الضعفاء تحت رحمة الأفراد الأقوياء ولكن بروز المجتمعات الصغيرة و الجمعات على شكل قبائل وغيرها أعطت الفرد الواحد في الجماعة قوة المجموعة الكاملة.

وقد تمكنت الجماعة المنظمة، بالإضافة إلى ردع الأخطاء عن نفسها، منتشكيل خطر على الجماعات والأفراد الأضعف في محيط وجودها ومهاجمتها والاستيلاء على مواردها.

والنقطـة المحوريـة في مـا تقـدم هـي بدايـة ظهـور « قـوة منظمـة organisée

force» في داخل الجماعة والتي تفوقت من خلالها على الفرد ولكنها كانت كقوة قطيع على الذئاب الذي يفتقد إلي عقلنة هذه الطاقة وهذا ما استدعي بدوره ضرورة تنظيم وإدارة هذه القوة الصاعدة إما عبر تنصيب أشخاص أو هيئات إدارية أو حتى أفراد بهيئة ملوك وغيرها من أشكال القيادة الجماعية، وعلى هذا الأساس برز مفهوم «الحكومة» ليمثل الكيان المنبثق عن جماعة أو أمة معينة والذي سيتولى إدارة وتنظيم وشر عنة استخدام قوة الجماعة.

مع تطور الحياة البشرية وما صاحبه من اكتشافات جديدة في شتى المجالات زاد الطلب على «حكومة اذكي» تستطيع أن تلبي متطلبات الجماعة في العيش والتطور والتقدم، وبرز العلم الإداري كأهم العلوم المساهمة في عملية تنظيم أقسام الحكومة بالإضافة إلي تحديد قنوات التواصل والمسؤولية بين الأفراد الحكومة ورؤسائها وبين الحكومة وأفراد المجتمع ولقد أدي ذالك التقدم إلي سطوع نجم «الحكومة الكلاسيكية» والتي نعرفها اليوم بشكلها الحالي.

انطلاقا من هذه المعطيات سنعمل على تقسيم هذا المبحث إلي مطلبين. في المطلب الأول سنقوم بدراسة مراحل النضج الإلكترو- حكومي، وفي المطلب الثاني سنعمل علي دراسة الحكومة الكلاسيكية و الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول

النضج الإلكترو_حكومي

تستند المقارنة بين النموذجين الكلاسيكي والإلكتروني على عدة عوامل منها ما ينصب في خانة الرفاهية للمواطن ومنها ما هو مرتبط بتخفيض كلفة الخدمات الحكومية ووصولا إلى مستوى وسرعة الاستجابة، وبالتالي جدول يلخص أهم عوامل المقارنة بين النموذجين:

جدول1

عوامل المقارنة بين الحكومة الكلاسيكية والحكومة الالكترونية

عامل المقارنة	الحكومة الكلاسيكية	الحكومة الإلكترونية
مستوى الاستجابة	بطئ	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شبكي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبيا
تغيير إجراءات العمل	بطئ وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطئ يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8ساعات يوميا في معظم الدول مع العديد من العطل	42 ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة	مالي	منخفض
كيفية التواصل	شخصي	انترنت، هاتف جوال، أكشاك الخدمة الآلية، مجيب صوتي
التواجد في الدول	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة
للمواطن ويتطلب نوعية عامة		
دفق المعلومات	متعسر ويتطلب تدخل بشري	متكامل، انسيابي في الوقت الحقيقي
كلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة نظرا لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات

الحكومة الإلكترونية	الحكومة الكلاسيكية	عامل المقارنة
متوفرة على مستويات طلب الخدمة	متوفرة	السرية وامن البيانات
		وتناقلها عبر الشبكة
إلكترونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية	تقليد ية	طريقة الدفع
إلكتروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة	يدوي	الإمضاء والتوقيع
المواطن أو المستفيد	الدائرة الحكومية	محرك الخدمة
السريع يأكل البطيء	الكبير يأكل الصغير	خصوصية محيط النشاط

الفرع الأول

مراحل تطور النضج الإلكترو- حكومي

لقد ذكرنا فيما سبق أن النماذج الحكومية بشكل عام تتطور أفقيا من نموذج إلى أخر وترتقي عموديا في نفس النموذج، وعادتا ما يحمل الارتقاء العمودي ميزات تطويرية تهدف إلي بلوغ مرحلة النضج، وبالحديث عن الحكومة الإلكترونية في بلادنا العربية فإننا نستطيع أن نجزم وبدون ادني شك أن تلك النماذج ما زالت في طور الطفولة الإلكترو-حكومية ومازال أمامها عدة مراحل لكي تصل إلي مرحلة النضج الإلكترو-حكومي وتحقيق الأهداف الكاملة، وعندها تبدأ الدولة بالاستفادة الفعلية من العائد على الاستثمار في الأنظمة والتدريب والناس والهيكليات التنظيمية الجديدة، إن تمهيد الطريق نحو حكومة الكترونية ناضجة جديدة يحتاج إلي تدليل الكثير من العقبات وأهمها إمكانية تغيير طريق التفكير المؤسساتية وطبيعة المدراء

والموظفين الساعين دوما إلي مقاومة كل ماهو جديد لأنه وحسب اعتقادهم من الممكن أن يهدد مصالحهم ووظائفهم.

ومن أجل تخفيف وطأة التغيير علو الموظفين الحكوميين والمواطنين بشكل عام يصبح من الضروري أن تنتهج الدولة منهجا ارتقائيا مرحليا يسمح لجمهور المستفيدين التغيير وللحكومة بدراسة نتائج تطبيقاتها الجديدة وتعديل الضروري منها حسب معطيات كل مرحلة من مراحل الارتقاء، وقد أجمعت بعض الدراسات والدول الغربية على تحديد أربعة مراحل للارتقاء بنماذج الإلكترو - حكومية إلي مرحلة النضج وهي: مرحلة الوجود الرمزي على الانترنيت، مرحلة التفاعل البسيط مع الحكومة، مرحلة إجراء المعاملات الالكترونية ومرحلة التحول الكامل.

ونظرا لطبيعة البلدان العربية وضحالة الاستثمار في التكنولوجيا والناس على حد سواء فسوف نتحدث عن ستة مراحل على طريق النضج الالكترو- حكومي هي:

1- التواجد الجامد

2- الاتصال البسيط

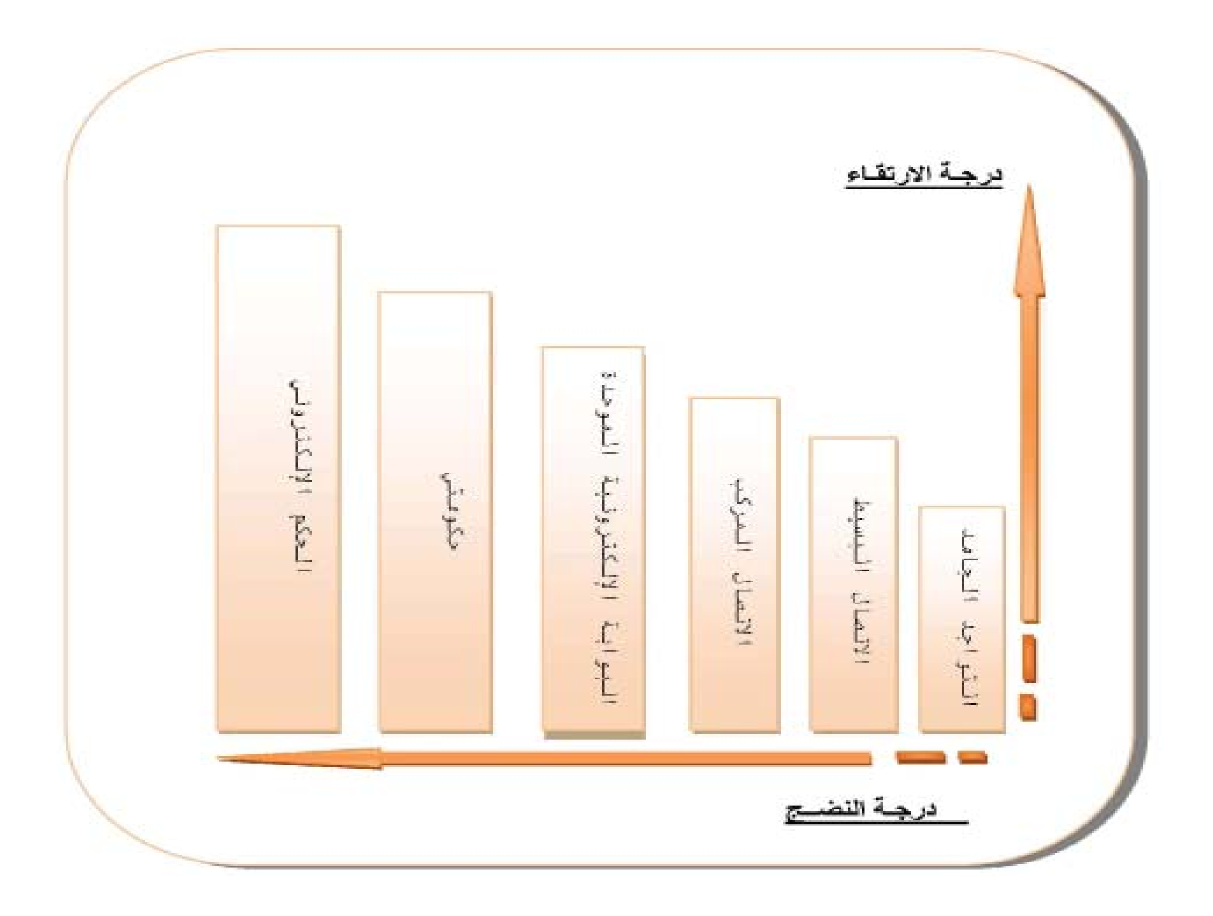
3- الاتصال المركب

4- البوابة الإلكترونية الموحدة

5- حكومتي

6- الحكم الإلكتروني.

صورة لمراحل النضج الالكترو - حكومي



مرحلة التواجد الجامد:

وهذه هي الخطوة الأولي علي طريق الحكومة الالكترونية الإلكترونية وتهدف إلى إنشاء المواقع التعريفية بالحكومة والتي تحتوي معلومات جامدة (static information) عن أهداف الحكومة وأقسامها ونشاطاتها ومكاتبها وكيفية الاتصال بها ودليل الهاتف والفاكس وغيرها من المعلومات العامة.

ومن الممكن إن تقوم كل وزارة أو إدارة عامة ببناء مواقعها الخاصة بها ولكن ضمن إطار المعايير العامة التي تضعها الحكومة في هذا المجال.

وهنا يمكن أن نتحدث عن مبادرة من الحكومة لنشر قواعد ومعايير بناء المواقع الحكومية (Governmental web sites Guidelmes) التي من الممكن أن تحتوي العناصر التالية:

* قواعد التصميم الجغرافيكي: ألوان متناسقة، حجم الصور، موقع الشعارات، ودليل الصفحات، طول الصفحات.

* قواعد المحتوى والانتقال مواقع سهلة وواضحة الانتقال والعودة بين الصفحات.

* وجود الحد الأدنى من المعلومات: هيكلية الإدارة العامة،أسماء المسؤولين وكيفية الاتصال بهم، خدمات الإدارة العامة، الإجـراءات المطلوبة، المستندات المطلوبة لإجراء الخدمات، الوقت اللازم لاستكمال المعاملات النماذج الخاصة بالخدمات مع إمكانية تحميلها مباشرة عبر الانترنيت.

بالخلاصة سوف تمثل هذه المراحل نوعا من كسر الحاجز الإلكترو-حكومي مع المواطن والموظفين الحكوميين وتحتوي على معلومات قيمة عن الحكومة ولكن بشكل دليل معلومات الكتروني وليس أكثر.

مرحلة الاتصال البسيط:

تسعي الحكومة في المرحلة السابقة إلى ترويج نموذجها الإلكترو- حكومي عبر الحملات الإعلانية المختلفة وتخطط للمرحلة الثانية والتي سوف نطلق عليها مرحلة الاتصال البسيط وتعني هنا أن المواطن سوف يصبح بإمكانه بالحكومة لطلب جزء من الخدمات الإلكترونية وخاصة تلك التي لا تحمل طابعا عاليا من السرية، ولا تهدد هوية المواطن عبر انتحال شخصيته الإلكترونية ونذكر على سبيل المثال خدمات الإحصاءات، الاستفسار عن الملفات الصحية من دون أن يقوم المواطن بالتغيير في البيانات، ومعظم الخدمات التي تقدمها الحكومة بشكل مجاني وبدون أية رسوم مالية. ومن التقنيات التي يمكن للحكومة استخدامها في هذه المرحلة هي تقنية إدارة الوثائق والمحتوى (Document and content management Systems).

في هـــذه المرحلـــة ســـوف يعتـــاد المواطـــن والموظـــف الحكومـــي بالإضافـــة إلى

صاحب المؤسسة على فكرة إجراء الخدمات الكترونيا وسوف تصبح التركيبة المجتمعية مؤهلة للدخول في عملية خدمية مركبة في المرحلة التي تليها.

مرحلة الاتصال المركب:

وتعني بالاتصال المركب (Composite Communications) في هذه المرحلة أن الخدمة الحكومية الواحدة قد تستدعي عدد أخر من الخدمات من أجل استكمالها، وقد تكون تلك الخدمات من مسؤولية جهات إدارية مختلفة ونذكر على سبيل المثال خدمة ترخيص المطاعم والتي عادة ما تتطلب موافقة البلدة ووزارة الصحة ووزارة التجارة كل منهم في دائرة اختصاصه، وتتطلب بالإضافة غلى ذلك دفع الرسوم المالية لقاء تلك الخدمات، كما رأينا سابقا، فلا يجوز أن يبدأ المواطن إجراء خدماته في الفضاء الإلكترو-حكومي ثم يحتاج إلى الانتقال للفضاء المادي-حكومي من أجل تسديد الرسوم على سبيل المثال لأن هذا الانتقال سوف يجعل الحكومة الإلكترونية تفقد الكثير من الفعالية والكفاءة.

إذن تحتاج هذه المرحلة إلى جهوزية فنية، مجتمعية ومؤسساتية من أجل الوصول إلى نتائج تعود بالفائدة على جميع الأطراف المرتبطة بالخدمة الحكومية، ومن الضروري في هذه المرحلة على الحكومة أن تقوم بعملية تكامل منطقية للخدمات عبر الإدارات العامة بالإضافة إلى تهيئة بنية تحتية قوية للسرية والأمنالمعلوماتي الحكومي وتمكين الدفع الإلكتروني لاستيفاء الرسوم.

مرحلة البوابة الموحدة:

تستعد الحكومة في هذه المرحلة للارتقاء بنموذجها من المتعدد الأطراف إلى الجهة الواحدة وبدلا من أن يتعامل المواطن مع الوزارات والإدارات المختلفة يصبح بإمكانه أن يتعامل مع بوابة واحدة للخدمات الحكومية والتي سوف تأخذ على عاتقها تجميع الخدمات الحكومية والتي سوف تأخذ على عاتقها تجميع

الخدمات الحكومية ضمن باقات مختلفة (Service (Packages،تعكس حاجة المواطن والمؤسسة.

وفي هذه المرحلة بالذات يبدأ تطبيق مفهوم الحكومة التي يكون مركزها ومحرك الخدمة فيها هو المواطن (Citizen Centric) (Government) وليس الإدارة العامة.

مرحلة حكومتي:

تختلف حاجات الناس والمؤسسات من الحكومة فمنهم من يتم بالمعلومات العامة وآخرون بالخدمات الحكومية وغيرهم بأخبار الرياضة والبعض بالنشاطات والفعاليات في مدنهم وقراهم وربما يوجد في عالمنا العربي من يهتم بأخبار الوزراء والحكام والشخصية والفنية.

ومن غير المجدي أن تقوم الحكومة ببث نفس الأخبار لملايين المواطنين على الرغم من اختلاف اهتماماتهم ومشاغلهم، في هذه المرحلة تسعي الحكومة إلى وضع دقة التحكم في يد المواطن فيصبح بإمكانه اختبار المعلومات والأخبار التي يريدها على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية وينشأ هنا مفهوم «حكومتي» والذي يقول بتخصيص وتطويع الحكومة الالكترونية لتصبح قريبة أكثر من حاجة المواطن حسب ما يراه هو مناسبا.

وتترافق مع هذه المرحلة عمليات تطوير البنية التحتية الالكترونية لتتماشي مع الكم الضخم المتوقع من ملفات المواطنين وعمليات الترخيص الإلكتروني للدخول إلى معلومات وبيانات حسب أهلية المستخدم.

مرحلة الحكم الالكتروني:

بعد أن تكون طبعات المجتمع على اختلافها قد استوعبت التغيير وتمرست على أنظمة الحكومة الالكترونية وأدواتها وقوانينها فإنها سوف تصبح مهيأة للدخول إلى عالم الحكم الالكتروني (Electronic Governance)، والتحول الكلي إلى الحكومة الالكترونية، ففي هذه المرحلة تصبح المحاكم

الالكترونية جـزءا من الواقع، والانتخابات الالكترونية سوف تحل مكان الانتخابات الكلاسيكية،وتنفتح المجالات أمام جميع الأطراف للتحول إلى المجتمع الرقمي.

إن الوصول إلى مرحلة الحكم الالكتروني واعتبار أن الحكومة الالكترونية أصبحت ناضجة بما فيه الكفاية لا يعتمد بالضرورة على وفرة التقنيات بقدر ما يعتمد على إمكانية استيعاب جمهور المستفيدين مرحليا بالأدوات والوسائل الجديدة وعلى هذا الأساس من الضروري أن تدخل الحكومة الالكترونية في مخاض تلك المراحل من أجل ولادة سليمة.

إذن فماهو الفرق بين الحكومة التقليديةوالحكومة الالكترونية؟ هذا ما سنقوم بمعالجته في الفرع الثاني.

الفرع الثاني

الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

تختلف الحكومة الالكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (2).

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
1- الهدف	• حكومة سيادية. • تأكيد هيمنة الـدولـة عـلى كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية.	• الحكومة الالكترونية. • مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الانشطة الاقتصادية والخدمية.
2- الفلسفة	• النهج البيروقراطي.	• نهج رجال الأعمال.

3- محور الاهتمام	• التركيز على الاجراءات	• التركيز على الأهداف والنتائج.
4- التكامل	• الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. • التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	• كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية.
5- نمط العمل	• أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	• أعمال ابتكارية متجددة.
تكنولوجيا المعلومات	• دورها منفصل عن الادارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	• تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الادارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
ا لتنظيم	• هرمي متعدد المستويات	• التنظميات الشبكية الواسعة.
اتخاذ القرارات	• القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	• القرارات تشاركية بين العاملين والادارة.
المواطن	• المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي. • الموظف مسئول عن إدارة شئون المواطن.	• عضو مشارك مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. • يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.
سرعة التعامل	• الاستجابة البيظئة في اداء المعاملات الداخلية والخارجية.	• الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لأليات السوق.
الموارد	• تعتمد على الظاصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	• تعتمد عل رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.
الخدمات	• تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	• خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنيت ومتاحة في أي وقت.
نطاق العمل	• محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	• عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
التعامل مع الموردين	• إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	• التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات.

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا جديدا

من الأداء على كافة المستويات، سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلة مع العاملين بها.

كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناءا على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين.

المطلب الثاني

الحكومة الالكترونية والمداخل الإدارية المعاصرة

تبدو الحكومة الالكترونية في ظاهرها أحد انعكاسات التطور التكنولوجي في أداء الأعمال المصاحب لعصر المعرفة، إلا أنها تنطوي في حقيقة الأمر على فكر وفلسفة إدارية جديدة أعمق من مجرد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونيا، حيث يتطلب الأمر التخلي عن النموذج البيروقراطي الذي وضعه (ماكس فيبر) والذي شكل السمات الأساسية للمنظمات الحكومية، وعبر لفترة طويلة عن نموذج مثالي للمنظمات، حيث يفترض تحقيقه كفاءة علية في الأداء، وإنها فكر جديد يمزج بين نتاج التطبيق العملي لتجارب الإصلاح الإداري وبين المداخل الإدارية الحديثة مثل: الجودة الشاملة، وإعادة هندسة نظم العمل، وإعادة اختراع الحكومة والتي شكلت ملامح الفكر الإداري المعاصر.

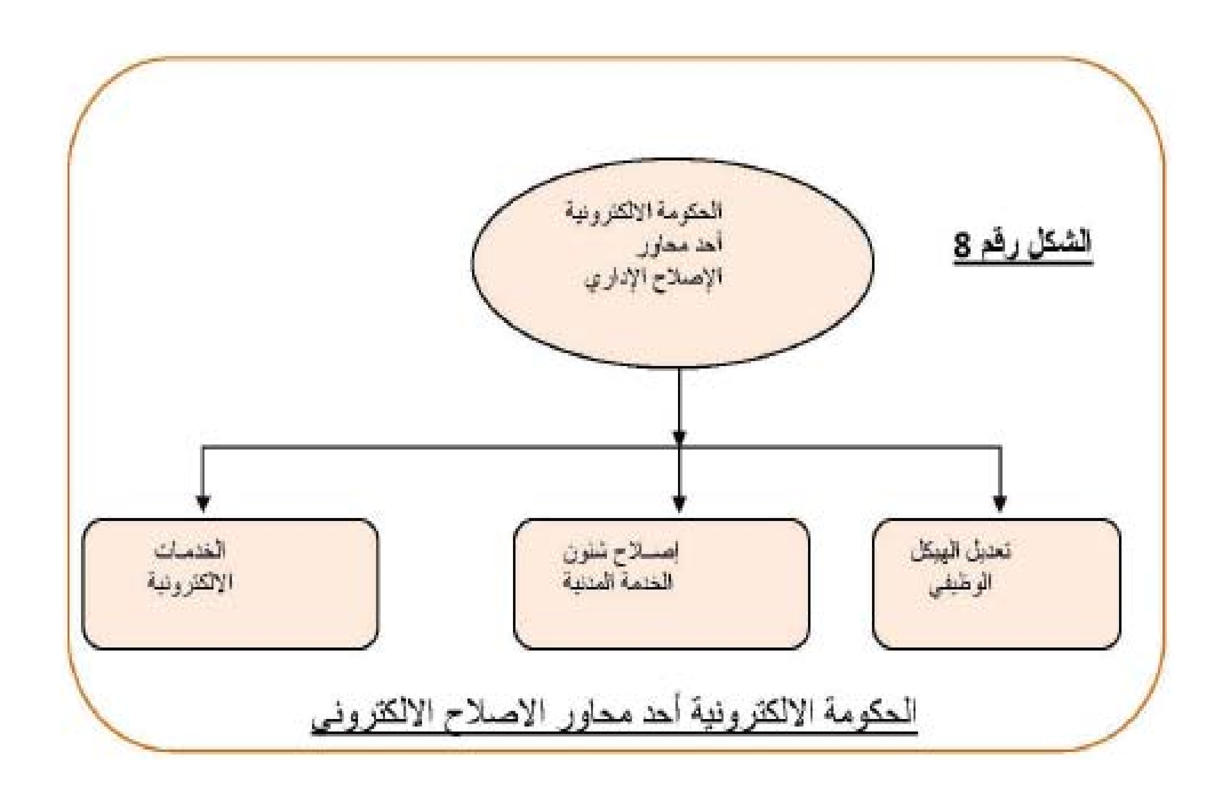
لذا فعند تطبيق الحكومة الالكترونية في الواقع العملي فإن الأمر يقتصر على التوسع في استخدام التطبيقات التكنولوجية في مجال العمل الالكتروني.

الفرع الأول

الحكومة الالكترونية والإصلاح الإداري

الجهاز الإداري هو أداة الدولة في تنفيذ سياستها الاقتصادية والاجتماعية ويعبر الجهاز عن هيمنة الدولة وسيادتها، وقد أدى اتساع دور الدولة وتدخلها في كافة أوجه النشاط الاقتصادي في ظل دولة الرفاهية إلى تضخم الجهاز الإداري وزيادة قوته ونفوذه، وفي ذات الوقت زيادة الأعباء المكلف بها حيث أصبح مسئولا عن تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين من تعليم وصحة وإسكان ومرافق عامة، بالإضافة إلى توفير الأمن والحماية للمواطنين، وبذلك أصبح الجهاز الإداري هو المسئول الأول عن التنمية الشاملة للمجتمع في كافة المجالات.

الحكومة الالكترونية أحد محاور الاصلاح الالكتروني



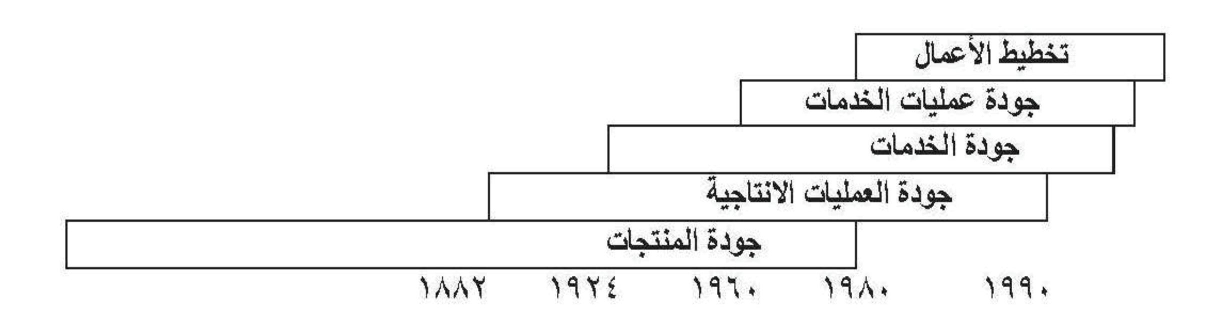
الحكومة الالكترونية أحد محاور الاصلاح الالكتروني

الحكومة الالكترونية:

تطور فكر الجودة الشاملة الذي قدمه «ديمنج (1985)» القائم على التحسين المستمر بداية من التركيز على جودة المنتجات التي يتم تقديمها إلى العملاء في صورة نهائية، وامتدت لتشمل سلسلة العمليات الإنتاجية، يليها التركيز على تحقيق الجودة في قطاع الخدمات والعمليات الداخلية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات إلى أن أصبحت الجودة عنصرا أساسيا وفلسفة إدارية يتم تطبيقها لتخطيط الأعمال على مستوى المنظمة ككل.

وقد عرض «juran (2001)» مرحلة تطور فكر الجودة الشاملة[1].

وذلك على النحو الموضح بالشكل رقم 9.



(1) Joseph Juran، Total Quality Management، New York، McGraw-Hill.

الفرع الثاني

تطور فكر الجودة الشاملة

ولم يتوقف تطور فكر الجودة الشاملة عند مرحلة تخطيط الأعمال بل أثمر عن مفهوم جديد هو 6 سيجما، والتي تعتبر هدفا للأداء، حيث تنخفض نسبة الخطأ إلى 3.4 من المليون.

وتطبق على كافة العناصر التي تشارك في تحقيق الجودة الشاملة وليس على المنتج فقط، ووثر 6 سيجما في ست مناطق أساسية وهي[1]:

* تحسين العمليات.
* تحسين المنتج أو الخدمة.
* العلاقات مع المستثمرين.
* طريقة التصميم.
* تحسين الموارد.
* التوظيف والتدريب.

وقد صاحب هذا التطور محاولات لتطبيق الجودة الشاملة في القطاع الحكومي حيث قدم Louis & Tony 1994 «استراتيجية لتطبيق الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، إلا أن التطبيق العملي لهذه الاستراتيجيات يواجه صعوبات بالغة نظرا لطبيعة المنظمات الحكومية وخصائصها التنظيمية التي تختلف عن منظمات الأعمال والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- اختلاف المناخ التنظيمي للمنظمات الحكومية عن المناخ التنظيمي

(1) مايكل هاري وريتشارد شرويد، egmas is، الجيزة ترجمة بميك، 2005 ص: 41.

للقطـاع الخــاص حيــث يتطلــب تطبيــق الجــودة الشــاملة قيــادة واعيــة وثقافــة تنظيميــة تعتنــق فكــر الجــودة.

- عدم وضوح بعض المفاهيم المرتبطة بالجودة مثل مفهوم العميل والربحية والقيمة المالية بالقطاع الحكومي.

وقد بدأ ظهور فكرة الإصلاح الإداري نتيجة للسلبيات التي نتجت عن تبني المنظمات الحكومية للنموذج البيروقراطي للتنظيم الإداري للدولة الذي قدمه «ماكس ويبر» القائم على تعدد المستويات الإدارية حيث تتركز السلطة في قمة الهرم الإداري، والذي عكس سيطرة وهيمنة الدولة على كافة أوجه النشاط الاقتصادي حيث ظهرت العديد من المشكلات التي دعت إلى الحاجة للإصلاح الإداري والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

✷ تضخم الجهاز الإداري للدولة وزيادة عدد وحداته وتعدد أشكاله القانونية والتنظيمية مما أدى إلى الازدواج والتداخل في الاختصاصات بين وحدات وأجهزة الدولة.

✷ تعقد إجراءات ونظم العمل حيث يصبح الروتين هو السمة الرئيسية للعمل الحكومي، بالإضافة إلى التركيز على تطبيق اللوائح والقوانين أكثر من تحقيق الأهداف.

✷ عجز الموارد والمخصصات المالية بالموازنة عن الوفاء بالتزامات الحكومة تجاه المواطنين مما ترتب عليه انخفاض جودة الخدمات الحكومية المقدمة والتركيز على الكم وليس الكيف، وقد أدى ذلك إلى فقدان الثقة بين المواطنين والحكومة.

✷ تشديد العملية الرقابية والسيطرة والمتابعة الدقيقة مع تعدد الجهات الرقابية مما أفقد الجهاز الإداري المرونة في مواجهة التغيرات المحيطة، بالإضافة إلى الجهود الذي فرضته الضوابط والتعليمات التي قيدت قدرات وطاقات العاملين.

* عدم وجود أسس ومعايير موضوعية يتم على أساسها تقييم الأداء الحكومي لعدم وضوح الأهداف وانعدام الصلة بين الإيرادات التي تحققها الوحدة الإدارية ومصروفاتها، وقد أدى ذلك إلى غياب المساءلة ومفاهيم الكفاءة والفعالية في الأداء الحكومي.

* ميل القيادات الإدارية إلى المركزية في اتخاذ القرارات وعدم مشاركة العاملين بالمستوى التنفيذي مما أدى إلى حدوث فجوة في التطبيق بين قرارات الإدارة العليا وبين الواقع العملي.

* زيادة عدد العاملين بالجهاز الإداري نتيجة لالتزام الدولة بسياسة تعيين الخريجين، وتدني مستوى الأجور، وغياب الحوافز المادية المرتبطة بالأداء، مما أفقد الموظف الحكومي التفوق والتميز والقدرة على الإبداع والابتكار.

لذا فقد اتجهت دول العالم إلى التحرر من هذا النموذج البيروقراطي والتوجه نحو إدارة حكومية جديدة، وقد تركزت جهود الإصلاح الإداري والكتابات التي تناولت هذا الموضوع على المحاور التالية:

- إعادة هيكلة وحدات الجهاز الإداري للدولة.
- تطوير القوانين والتشريعات المنظمة لشؤون الخدمة المدنية.
- تبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات الجماهيرية.
- إصلاح رواتب وأجور العاملين بالجهاز الإداري للدولة.
- تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب

وتعد المبادئ الفكر التي صاغها[1] Osborn & Gabler في كتابهما إعادة اختراع الحكومة بحيث تصبح الحكومة (حافزة مملوكة للمجتمعات المحلية، حكومة تنافسية تدار بالرسالة وموجهة بالنتائج - حكومة تدار

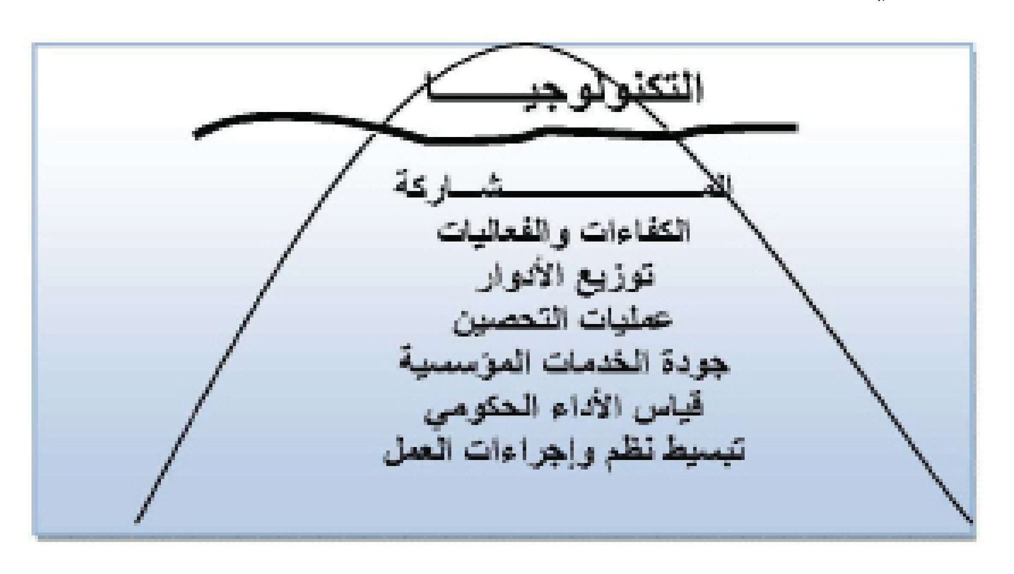
(1) Osborn David & Ted Gabler Rémynnig gouvernement ، New York Plume. Penwin books 1993.

بالمستهلك – حكومة تحقق إيرادات وتتوقع الأحداث – حكومة لا مركزية موجهة بالسوق).

وقد لاقت هذه المبادئ صدى واسعا في التطبيق العلمي حيث اتجهت الحكومات إلى إتباع آليات السوق في تقديم الخدمات العامة، وتبنت ممارسات جديدة مثل: التوسع في خصخصة المروعات المملوكة للدولة، وتسعير الخدمات الحكومية على أسس ربحية والتعاقد على إسنادالأعمال الحكومية للقطاع الخاص، ودخول المنظمات الحكومية إطار المنافسة على الخدمات مع القطاع الخاص.

إلا أن الأفكار والمبادئ التي نادي بها أوسبروجابلر والكتابات التي تناولت الإدارة الحكومية الجديدة لم تتعرض للتغيرات التي تميز بها عصر المعرفة، ومن أهمها تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المفاهيم والنماذج الإداريـة المطبقة بالمنظمات الحكومية، والتي تمثل التغيرات الحقيقية في الأداء الحكومي.

ويوضح الشكل رقم:7 القضايا الإدارية التي ترتبط بإدخال التكنولوجيا للمنظمات الحكومية والتي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تطبيق الحكومة الالكترونية.



Source: Ake Grounlud 2002

لذا فإن دمج الحكومة الالكترونية في برامج الإصلاحالإداري يعطي رؤية جديدة لعملية الإصلاح من خلال العناصر التالية:

* مراجعة اختصاصات الـوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية عند تصميم مواقع الخدمات الحكومية الالكترونية لمبلغ الازدواج وتضارب الاختصاصات بما يحقق التكامل بين المنظمات الحكومية على المستوى الرأسمالي والأفقي للقضاء على ظاهرة التضخم الإداري وصولا إلى الحكومة الراقية.

* إخلال الهيكل التنظيمي الفكري محل الهيكل التنظيمي الهرمي متعدد المستويات مما يسهل الاتصالات بين الوحدات الإدارية ويقضي على البيروقراطية والمركزية ويمنح العاملين قدرا من التفويض في اتخاذ القرارات.

* عند تصميم الخدمات الحكومية الالكترونية يتم تبسيط إجراءاتها ومراجعة النماذج المستخدمة في أدائها التخلص من البيانات غير الضرورية وبما يتناسب مع احتياجات المواطن للأسلوب الالكتروني.

* الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال الشفافية في إتاحة المعلومات عن الأداء الحكومي وإعطاء المواطنين الحق في المساءلة عن الممارسات الإدارية للموظف الحكومي باعتباره أحد الأطراف المشاركة في تقييم الأداء الحكومي.

* إحلال الإبداع والابتكار والتنسيق والتكامل محل البيروقراطية والتعقيد الذي يبدأ من تصميم المواقع وبوابات الدخول إلى تصميم العمليات الداخلية للمنظمات الحكومية.

* تطوير الموارد البشرية وتنميتها من خلال البرامج التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والمهارات السلوكية والإدارية اللازمة لممارسة العمل الالكتروني.

خلاصة الفصل الأول:

لقد عالج هذا الفصل موضوع نشأة الحكومة الإلكترونية على أساسأنها تطور نوعي وتغيير جذري في أساس الحكومة الكلاسيكية التي تعرفها، وقد تم شرح وتبيان أهداف الحكومة الإلكترونية وتشريعاتها بالإضافة إلى مستلزماتها و مزاياها وكذا أقسامها موضحين فوائدها على الدولة والمجتمع والمواطن.

وتطرق هذا الفصل إلى أهمية اعتماد الدولة لمنهج ارتقائي لخدماتها الإلكترونية حتي يستطيع المواطن والموظف على حد سواء استيعاب نماذج العمل الحكومي الجديدة ابتداء بالأسهل ووصولا إلى الأكثر تعقيدا.

وكما لاحظنا فإن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية لم ينطلق من حالة الترف المعلوماتي وإنما نشأ من حاجة فعلية لتحسين نموذج الحكم والمحاولات الدائمة من أجل الحفاظ على الميزات التنافسية والتفاضلية بين الدول في سبيل البقاء منظومة العالم المتقدم.

بعد هذا التقديم الشامل للحكومة الإلكترونية سوف نعالج في الفصل المقبل الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية مركزين علي طبيعة المخاطر الالكترونية التي تواجه الحكومة الإلكترونية وإستراتيجية الدفاع و الوقاية منها.

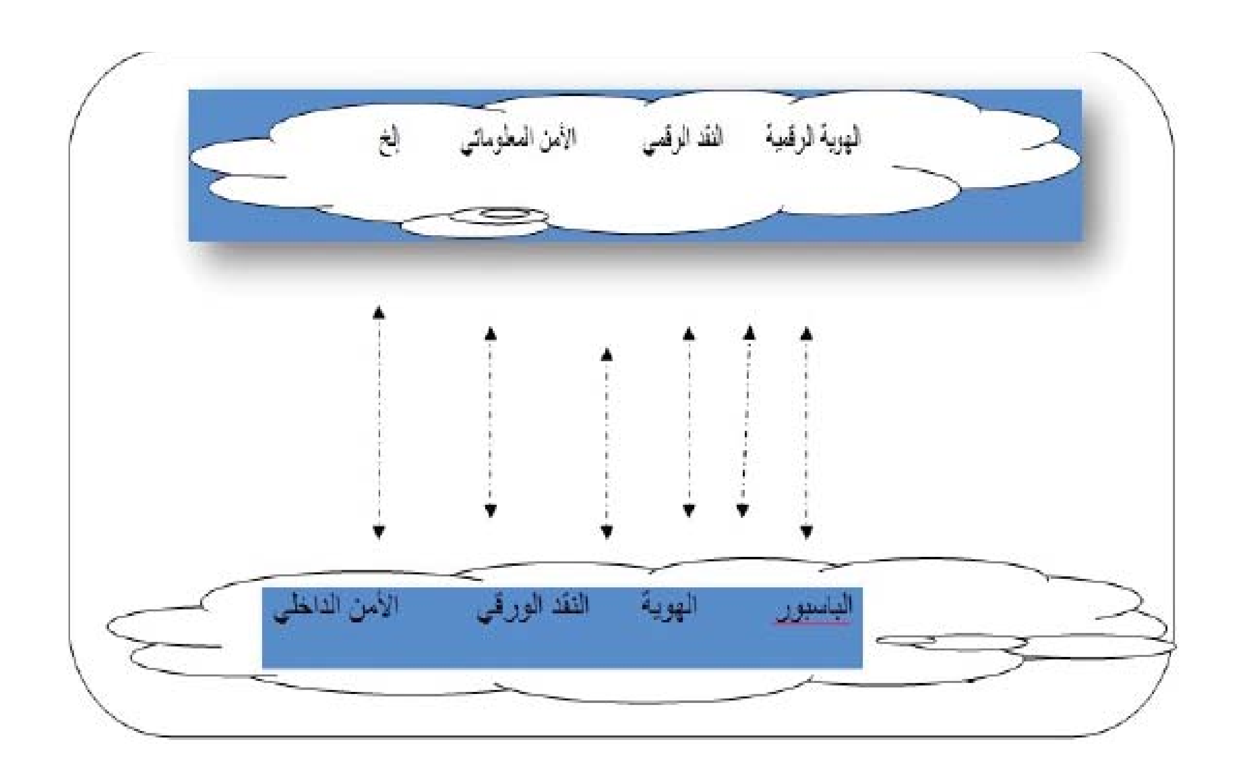
الفصل الثاني

الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية

كيف يمكن للنموذج الالكترو-حكومي أن يحيا ويزدهر بدون جهاز مناعي معلوماتي فاعل؟ هل فكرت يوما ما يمكن أن يحصل إذا تم اختراق أنظمة الحكومة الإلكترونية؟ هل تأملت بمقدار الخسارة التي يمكن أن تلحق بمفهوم النموذج الإلكترو- حكومي من جراء ذلك؟ ماذا عن خصوصية معلوماتك كمواطن أو صاحب عمل؟ هل ستكون سعيدا بكشف بياناتك الصحية والاجتماعية والمالية والقضائية من قبل مجموعات متطفلة من الناس؟

ماذا سيكون موقف المدراء في الحكومة الإلكترونية ومن ورائهم أصحاب القرار في الدولة؟ وهل يستطيع هؤلاء المدراء أن يناموا وأعينهم مغلقة وهم يعلمون أن الجسم التنظيمي القائم على إدارة وترويج النموذج الإلكترو-حكومي من الممكن أن ينهار بطريقة دراماتيكية إذا أصيبت مفاصله بمرض فقدان المناعة المعلوماتية؟

هذه الأسئلة وغيرها تتبادر إلى دهن المواطن الذي يبحث عن إجابات واضحة عنها قبل أن يصل إلى مرحلة الثقة بالحكومة الإلكترونية ويساهم بالتالي بشكل مباشر في إنجاح هذا النموذج الهادف أصلا إلى إضفاء مزيد من الرفاهية على حياته اليومية بالإضافة إلي زيادة فاعلية وفعالية الأجهزة الحكومية المختلفة.



لقد استطاعت تطبيقات الإنترنت أن تضفي الكثير من الإيجابيات والكفاءة على أنماط سلوك المؤسسات والأفراد خلال السنوات القليلة الماضية، وساعدت في كثير من الأحيان طبقات مختلفة من المجتمع على إشباع رغباتهم المعلوماتية والخدمية من خلال منظومة الخدمات المالية والتثقيفية والاجتماعية المتوافرة عليها.

هذا الانتقال السريع الذي يحصل من مجتمعات تحتاج إلى المعلومات إلى مجتمعات تكون أساسها وعمادها المعلومات، استوجب من الحكومات المختلفة حول العالم أن تجاري هذه النقلة النوعية وأن تعمد سريعا إلى نقل أجزاء من مكوناتها المادية إلى الفضاء السايبر - حكومي حيث يمكن للمواطنين وأصحاب المؤسسات الذين يمارسون معاملاتهم في الفضاء الإلكتروني أن يتواصلوا مع حكوماتهم في نفس الفضاء ومن دون الحاجة إلى الانتقال إلى الفضاء المادي لاستكمال الخدمات التي تكون الحكومة طرفا فيها.

ولا شك أنه خلال الفترة السابقة القصيرة النسبية، تم التركيز من قبل المؤسسات والحكومات على نقل الخدمات بشكلها الإجرائي الحالي إلى

عالم الإنترنت، وأهملت معظم الكيانات المذكورة مسألة حيوية وجوهرية ألا وهي موضوع الأمن المعلوماتي وما يستتبعه من تأكيد هوية طالب الخدمة والأطراف المرتبطة بالعقد الخدمي الإلكتروني، وبالتالي فقد أهملت عن قصد أو بدون قصد محاربة المخاطر المترتبة على هذه المواضيع ولم تستطع أن تنقل كامل مفاصل المنظومة الخدمية من الفضاء المادي إلى الفضاء الإلكتروني. ونستطيع أن نعزو هذا الإهمال إلى أسباب عديدة ومنها الرغبة في عدم تأخير النقلة الإلكترونية وذلك خوفا من المنافسة التفاضلية من كيانات أخرى شبيهة، وإلى أسباب أخرى تتمثل في عدم وعى تلك المخاطر والإلمام بالتقنيات المستخدمة لدرئها.

لقد أشارت دراسات وإحصاءات الإنترنت إلى أن أكثر من 85 % من مستخدمي الشبكة لا يزالون قلقين حيال استخدامهم معلومات حساسة عند إجراء الخدمات الإلكترونية، وقد أدت بعض حوادث اختراق أنظمة وشبكات المعلومات التي حصلت في العالم إلى اهتزاز ثقة المواطن بالشبكة وأمنها وهو بالتالي بدأ يعزف عن الاستفادة من النموذج الالكترو- تجاري والإلكترو- حكومي خوفا من عمليات النصب والاحتيال الإلكترونية.

وفي حين تتطور الخدمات الإلكترونية وتنمو بشكل سريع على الشبكة يغفل الكثيرون منا عن تطور وارتقاء المشاكل بشكل مواز، ففي الوقت الذي كانت فيه الخدمات الإلكترونية غير موجودة لم تكن السرقة الإلكترونية موجودة أيضا، ولكن ما حصل هو أننا في كثير من الأحيان ركزنا على طبيعة الخدمة الإجرائية ولم نلتفت إلى المشاكل المصاحبة لها حين تحويلها إلى خدمة إلكترونية.

إن الخطأ المتمثل بعدم معالجة موضوع الأمن الإلكتروني والعمل على إنشاء جهاز مناعة معلوماتي للحكومة قد يؤدي إلى نسف مشروع التحول الإلكتروني من أساسه، وسوف يحدث هذا الخطأ الأمني المعلوماتي مرة واحدة لأنه ببساطة لن يكون هناك مرة ثانية بالنسبة للحكومة الإلكترونية

فقد تكون ثقة الجمهور بالنموذج الإل كترو- حكومي قد أصيبت بزلزال مدمر.

يحاول هذا الفصل معالجة الجوانب المختلفة المحيطة بقضية الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية وسنسلط الضوء علي طبيعة المخاطر التي تواجه الجهاز المناعي المعلوماتي في تلك الحكومة في المبحث الأول كما سنعمل في المبحث الثاني علي دراسة وتحليل استراتيجيات الدفاع والوقاية والتخطيط الأمني.

المبحث الأول

طبيعة المخاطر الالكترونية

قبل أن نحاول طرح أدوات الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية يتوجب علينا تحليل المخاطر التي قد تنجم من جراء عدم الاهتمام بموضوع أمن وسرية المعلومات ويشمل تحليل المخاطر جوانب عديدة منها: الدوافع والنوايا ومصادر الخطر بالإضافة إلى وسائل الهجوم الإلكتروني، وكيفية تجنبها باعتماد إجراءات الوقاية والدفاع الإلكتروني وما ينتج عنه من كلفة اقتصادية إضافية.

ومن المهم أن لا نغفل عن تحديد أصول الحكومة الإلكترونية التي تحتاج إلى جهاز حماية فعاله هذا ما سنقوم بمعالجته في المطلبين الأول والتاني من هذا المبحث.

المطلب الأول

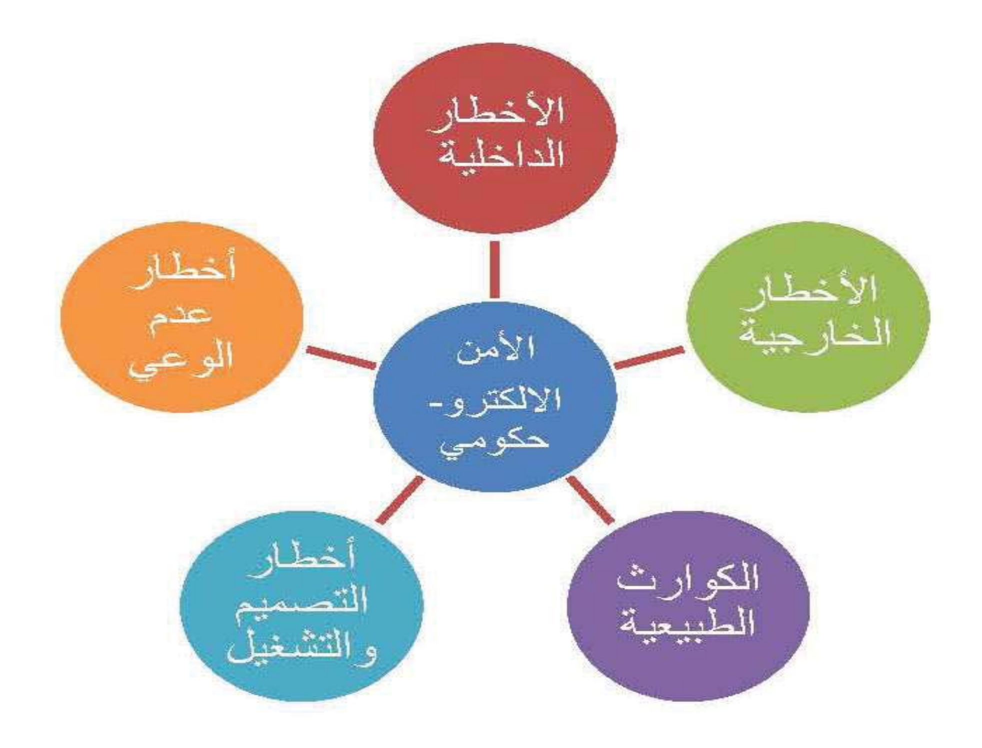
مصادر الخطر المحتملة

تعمل أجهزة الحكومة الإلكترونية في فضاء مفتوح يتداخل فيه جمهورها الخارجي (مواطنين، مؤسسات، حكومات أخرى) مع جمهورها الداخلي (وزراء، موظفين،...) وتصبح فيه أجهزة تلك الحكومة عرضة للعديد من أنواع الهجوم تحت دوافع مختلفة.

ومن الممكن أن تتم مهاجمة أنظمة الحكومة الإلكترونية من داخلها وعبر أحد الموظفين الغاضبين أو من الخارج عبر مجموعات الهاكرز أو أجهزة

الاستخبارات في بلدان عدوة وصولا إلى المؤسسات التجارية الجماعية إلى الحصول على معلومات تجارية تنافسية.

المخاطر المحيطة بالأمن الالكتر - حكومي



أولا: خطر المستخدم الشرعي:

المستخدم الشرعي هو المواطن أو صاحب المؤسسة الحاصل على إجازة من الحكومة في سبيل استعمال خدماتها الإلكترونية.

وتكون الإجازة في معظم الأحوال عبارة عن تأكيد هوية المستخدم الكترونيا عبر شبكة الحكومة بعد أن يكون قد تم تسجيله سابقا، وقد يحاول هذا المستخدم أن يوظف إمكانية دخوله إلى شبكة الحكومة من أجل تخريب الخدمات المتاحة في نطاق إجازته.

وقد يحصل في بعض الأحيان أن هذا المستخدم يتمكن من الحصول على معلومات لا تخصه في حال وجود عيوب فنية في تصميم الخدمة الإلكترونية المتاحة له.

من ناحية أخرى، من الممكن لهذا المستخدم أن ينكر قيامه بخدمات معينة في حين تؤكد أنظمة الحكومة قيامه بها.

ثانيا:خطر موظفي الحكومة الإلكترونية:

وتشكل هذه المجموعة خطرا كبيرا على أنظمة الحكومة في حال أرادت ذلك، ونظرا لما يملكه بعض الموظفين في الحكومة الإلكترونية من حقوق دخول إلى الشبكة واطلاع على الأنظمة فمن الممكن لهم أن يقوموا بأعمال تخريبية تؤدي إلى إيقاف الخدمة الإلكترونية.

وقد يكون هؤلاء الأشخاص مدفوعين بدوافع مادية أو نفسية أو لمجرد عدم الرضا عن وضعهم الوظيفي داخل الحكومة.

ثالثا: خطر أجهزة المخابرات الخارجية:

من الممكن أن تعمد أجهزة المخابرات الصديقة أو العدوة على حد سواء إلى الحصول على معلومات عن أشخاص أو مؤسسات أو حتى أجندات الحكومة الداخلية عبر تنفيذ هجمات إلكترونية بهدف اختراق النظام الأمني المعلوماتي للحكومة والدخول إلى مختلف الأنظمة فيها وقد توظف أجهزة المخابرات في هذه العملية كفاءات تقنية عالية وقادرة في كثير من الأحيان على اختراق أنظمة الحكومة الهدف.

رابعا: خطر المؤسسات التجارية:

تسعى المؤسسات التجارية دوما إلى تحقيق السبق الاقتصادي والإعلامي والتجاري على منافساتها من المؤسسات وقد تحاول هذه المؤسسات أن تخترق أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجل الحصول على معلومات عن منافسيها في السوق وقد تلعب أقسام المخابرات التجارية (Business Intelligence D’épatements) في المؤسسات الكبيرة دورا خطيرا في هذا المجال وذلك في محاولة منها لإرضاء الإدارة العليا عبر تقديم معلومات تجارية تنافسية تملكها الحكومة ولم يتم نشرها.

خامسا: خطر المنظمات الإرهابية:

قد تحاول بعض المنظمات الإرهابية فرض أجنداتها السياسية على الحكومة عبر وسائل إرهابية عدة ومنها الحرب الإلكترونية، وربما تسعى إلى تعطيل خدمات الحكومة الإلكترونية بعد الحصول على مبتغاها منها من خلال هجوم الكتروني مكثف قد يحدث في فترة زمنية قصيرة نسبيا.

ويكمن خطر المنظمات الإرهابية في هذا المجال بكونها تتحرك من منطلقات تدميرية تكون معها مصلحة البلاد العليا نقطة هامشية أمام تحقيق أهدافها.

سادسا: خطر مزودي البرمجيات والعتاد:

يمتلك مزودو البرمجيات القدرة على التلاعب بالشفرة البرمجية بحيث يتركون وراءهم أبوابا مفتوحة للأنظمة (Door Back) مما يمكنهم لا حقا من الدخول إلى تلك الأنظمة بطريقة غير شرعية وتتجاوز بوابات الأمن المتاحة للجمهور، وعلى حد سواء يستطيع مزودو العتاد كأجهزة كمبيوتر وشبكات وغيرها أن يتركوا فيها عيوبا عن قصد بحيث يسهل عليهم تجاوز الإجراءات الأمنية الإلكترونية للحكومة.

سابعا: خطر الكوارث الطبيعية:

كما تؤثر الكوارث الطبيعية من زلازل وهزات أرضية وصواعق في الحركة العامة لأجهزة الحكومة ومستوى توافر خدماتها، فقد تلحق تلك الكوارث أضرارا كبيرة بأنظمة الحكومة الإلكترونية وقد تؤدي في بعض الأحيان إلى شل الخدمات الإلكترونية للحكومة في حال أصابت مواقع تشغيل تلك الخدمات.

ثامنا: خطر عيوب التصميم والتشغيل:

وتشـــمل عيـــوب التصميـــم في مختلـــف مكونـــات الحكومـــة الإلكترونيـــة مـــن

الشبكات وطريقة تصميمها إلى البرمجيات المستخدمة وخوارزميات التشفير ومستوياتها وصولا إلى أساليب وطرق التثبت من الهوية الإلكترونية.

وتقاس قوة جدار الأمن الإلكتروني الواقي بقوة الحلقة الأضعف في هذه المكونات بحيث يؤدي كسر تلك الحلقة الضعيفة إلى اختراق الجدار مهما كانت قوة مكوناته الأخرى.

إن طريقة تصميم البنية التحتية لخدمات الحكومة الإلكترونية من الممكن أن يشكل فارقا مهما في مستويات الأمن والسرية لتلك الخدمات، كما تعتمد الخدمات الإلكترونية على مبدأ «التوافرية» (availability) الذي يقول بضرورة توفر الخدمة من خلال بدائل شبيهة في حال تم تدمير الخدمة الأصيلة وفي حال لم يؤخذ بعين الاعتبار عند تصميم الخدمة فسوف تكون عرضة للانقطاع لاحقا.

تاسعا: خطر التناثـرية الأمنية:

في كثير من البلدان التي لا تملك مخطط توجيهي عام (eGouvernent Master Plan) لتطبيقات الحكومة الإلكترونية على مستوى كافة الإدارات الرسمية والوزارات، تعمد إدارات تلك البلدان إلى تطبيق مفهومها الخاص بالأمن والسرية الإلكترونية بدون الأخذ بعين الاعتبار أية معايير أو مقاييس تضمن كفاءة وفعالية تطبيقاتها.

ويؤدي هذا الأمر بالتالي إلى نوع من تناثر وتنوع تطبيق مفاهيم الأمن والسرية عبر الإدارات وقد يشكل ضعف تطبيق إدارة أو وزارة واحدة لمبدأ الحماية والأمن الحلقة الضعيفة في الجدار الواقي مما ينتج عنه بالنهاية اختراق هذا الجدار.

عاشرا: خطر عدم الوعي بالمخاطر:

وأخـيرا وربمـا ليـس آخـرا، يشـل عـدم وعـي مـدراء القمـة وموظفيهـم في الحكومـة الإلكترونيـة بالمخاطـر المذكـورة أعـلاه الخطـر الأعظـم عـلى النمـوذج

الإلكترو - حكومي فالذي لا يعي المخاطر لا يمكن أن يضع خطط الدفاع والطوارئ.

لا يمكن لأي مشروع حكومة إلكترونية أن يزدهر وينجح بدون معالجة الأخطار المطروحة والجوانب المحيطة بهاء وربما من الأفضل للحكومة البقاء في فضائها المادي/ الواقعي وعدم الشروع بدخول الفضاء الإلكترو- حكومي في حال لم تتسلح بأدوات الدفاع الإلكتروني المناسبة.

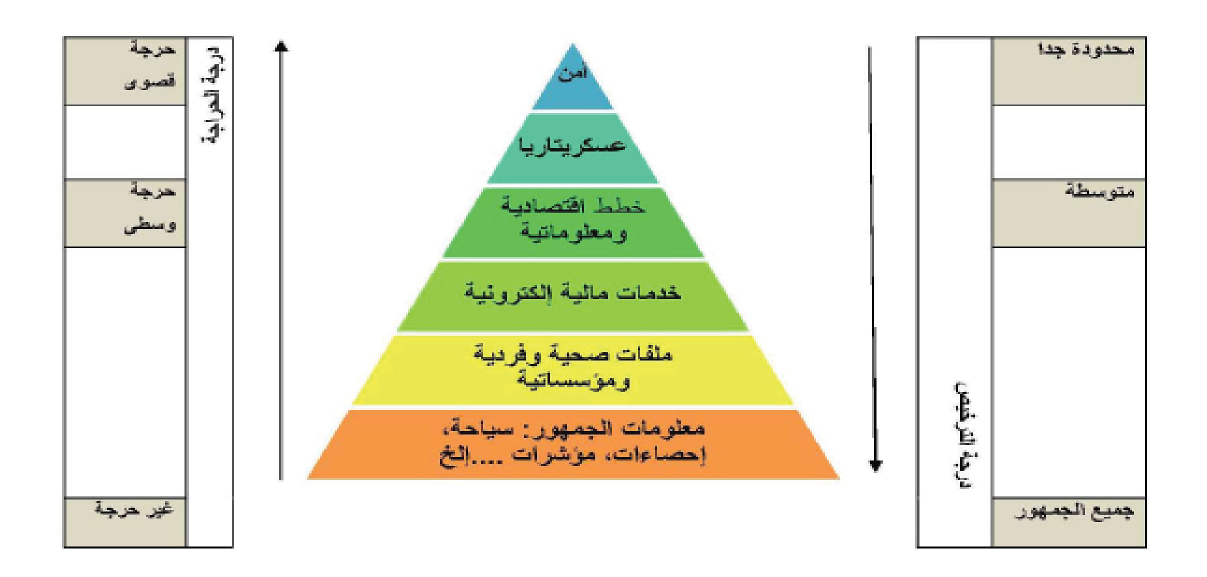
المطلب الثاني

الأصول الحكومية المعلوماتية الحرجة

تشتمل أنظمة الحكومة الإلكترونية على كميات ضخمة من المعلومات منها ما هو العام والمتاح للجمهور ومنها ما هو الخاص بالحكومة وحدها، ومنها ما هو خاص بالمواطن الواحد أو المؤسسة الواحدة، وتتدرج الحراجة الأمنية لتلك المعلومات عبر مستويات عدة تبدأ بمستوى «دون الحرج» إلى مستوى «الحراجة القصوى» وينبغي إتخاذ التدابير الاحترازية حسب مستويات الحراجة وعدم المبالغة في حماية الأصول العامة الخاصة بالجمهور.

وبالتالي فقدان الشفافية الحكومية وعدم الاستهتار بالأصول الحرجة وتعريض أمن البلاد الإلكتروني للخطر، فيما يلي هرم حراجة المعلومات في الحكومة الإلكترونية:

هرم حراجة المعلومات الحكومية



الفرع الأول

تجنيد الأشخاص

يعتبر تجنيد الأشخاص أو العمالة المزدوجة من أحد مشاكل الأمن المادي الفعلي وقد كان معروفا منذ بدء البشرية فقد كانت الأمم تعتمد على عناصر بشرية داخلية في صفوف أعدائها من اجل معرفة خطط وأسرار أولئك الأعداء.

وتكمن خطورة هذا الموقف بالنسبة للحكومة الإلكترونية بأن مرتكبي الهجوم الإلكتروني الخارجي قد يحصلون على معلومات حساسة وحرجة جدا عن تركيبات الأنظمة الحكومية وكيفية تجاوز بوابات السرية والأمان من قبل أشخاص داخليين مدفوعين بانتماءات غير وطنية أو من أجل الخمول على المال وأسباب عديدة غيرها.

وفي حالة هذا الهجوم فإن أقوى برامج الشفرة والسرية وجدران

الحماية الخارجية سوف تفقد مفعولها كليا فالعدو الإلكتروني سوف يظهر لتلك الأنظمة بأنه صديق موثوق وتسمح له بالدخول حيث يعيث فسادا وتخريبا ويقوم بسرقة المعلومات الحرجة، ويجب أن تكون الحكومة الإلكترونية حذرة جدا من مغبة الوقوع في هذا الفخ لأن المهاجمين قد يستفيدوا من سرقة المعلومات لفترات طويلة من الزمن وبدون أن يتركوا آثارا تبعث على الريبة والشك قبل أن يقر روا تحطيم الأنظمة وإتلاف معلوماتها.

الفرع الثاني

الهجوم المادي على الحكومة الإلكترونية

من المحتمل أن تقوم الجهات العدوة بعمليات هجوم حربيةتقليدية على منشآت الحكومة الإلكترونية من أجل تدمير بنيتها المعلوماتية، وبالتالي شل قدرتها على اتخاذ القرارات الصائبة المطلوبة في الأزمنة الحرجة والتي ترتكز بشكل أساسي على معلومات وبيانات مخزونة في أنظمة تلك الحكومة.

وقد تلجا الجهات العدوة إلى هذا الخيار في حال استنفدت الخيارات التقنية الأخرى أو في حال لم تمتلك تلك الجهات القدرة التقنية والخبرات الهجومية الإلكترونية إصلاح وقد يشمل هذا الهجوم الاعتداء على شبكات الاتصال ومكاتب الحكومة الإلكترونية ومراكز تواجد المخادع المركزية (Hosting Locations) وصولا إلى الاعتداء على الأشخاص المولجين بمسؤولية الأمن والسرية في تلك الحكومة.

لقد حاولنا مما تقدم أن فسلط الضوء على بعض تقنيات وأدوات الهجوم على الحكومة الإلكترونية ومحاولة تحطيم أمن البلاد الإلكتروني، ومن المهم أن نعرف أن المهاجمين المحتملين يعملون على تطوير أدواتهم ووسائلهم التخريبية بشكل دائم ولا يتوقف عند حدود ما تم ذكره.

المبحث الثاني

استراتيجية الدفاع والوقاية والتخطيط الأمني

يقوم أحد مبادئ الدفاع العسكري على نظرية مفادها أن أفضل طريقة للدفاع هي الهجوم، وقد ينطبق هذا المبدأ على الدفاع الإلكتروني لولا انه في غالب الأحيان يصعب تحديد مكان العدو الالكتروني في زمن الهجوم الفعلي، ولو قدر للحكومة تحديد المكان فمن الممكن أن تعمد إلى إجراءات أمنية للقبض على مهاجمي الشبكة إن كانوا تحت سيطرتها الأمنية، وان كانوا في دول أخرى فمن السكن أن تدخل الحكومة في اتفاقات أمنية إلكترونية مع حلفائها من الدول الخارجية بحيث تطلب من حكومات تلك الدول تعقب مهاجمين مفترض أنهم ينطلقوا من أراضيها، هذا النوع من الدفاع هو ما يسمى بـ «الهجوم المضاد المادي» والذي يعتمد على عناصر الأمن والمخابرات وضرورة توفر المعلومات عن أمكنة وتواجد المهاجمين وتكون المعادلة هنا: «هجوم الكتروني «دفاع مادي بشري».

وعلى صعيد آخر، قد تلجأ وحدة الأمن الإلكتروني في الحكومة (في حال كانت موجودة في تشكيلات الأمن في الدولة) إلى البدء بعملية «هجوم إلكتروني مضاد»، تهدف إلى شل أجهزة وأنظمة العدو وبالتالي قدرته الآنية على مواصلة الهجوم لحين رفع درجة الإجراءات الأمنية الإلكترونية كإقفال الشبكة لفترة معينة والتحقق من الخسائر المحتملة والمعادلة تكون هنا: «**هجوم الكتروني** $\rightleftharpoons$ **دفاع /هجوم مضاد إلكتروني**».

يتبين لنا من خلال ما تقدم أن عمليات الهجوم والدفاع الإلكتروني هي من العمليات المعقدة والتي تتطلب جهودا تامة في لحظة وقوع الهجوم الإلكتروني بالإضافة إلى كفاءات تقنية عالية على الأرجح أن لا تكون متوفرة لدى الحكومة وبناء عليه يبقى على الحكومة الإلكترونية أن تتخذ كافة

إجراءات الوقاية للحلول دون اختراق أنظمتها وتدمير خدماتها ونذكر من وسائل واستراتيجيات الوقاية:

لا يمكن تجنب الأخطار المذكورة واعتماد سياسات دفاع إلكترونية من دون وعي كامل وشامل لهذا الموضوع الخطير، وإذا لم يستطع رأس الهرم من رجالات الدولة ومدراء القمة في الحكومة الإلكترونية أن يستوعبوا تلك الحقيقة فمن غير الممكن لمن دونهم من الموظفين أن يأخذ وها على محمل الجد ويعطوها الاهتمام الكافي لدرء مخاطرها.

وبناء عليه من المهم، بل من الضروري، أن تقوم الحكومة الإلكترونية بحملة توعية عامة حول أمن البلاد الإلكتروني تشمل رأس الدولة وصولا إلى موظفيها وجمهور المواطنين وتشرح لهم المخاطر الأمنية الإلكترونية وكيفية تفاديها وما هي الإجراءات التي قامت بها الحكومة في هذا المجال ومن الممكن إصدار نشرة إعلامية لم مجلة، جريدة، تلفزيون...) شهرية خاصة بهذا الموضوع.

المطلب الأول

الاستراتيجيات التنظيمية والهيكلية

بما أن موضوع الأمن الإلكتروني سوف يمس أمن البلاد بشكل عام، فمن المهم أن تقوم الحكومة بإجراءات وقائية تتناسب مع ذلك الموضوع ومنها ما هو على المستوى التنظيمي والهيكلي، إذ لا يجوز إعطاء مسؤولية الأمن الإلكتروني لمجموعة من الأشخاص داخل الدولة كجزء إضافي من مهامهم.

ولا بد من إنشاء تشكيلات خاصة بالأمن الإلكتروني قد تكون تابعة لأجهزة الدولة الأمنية بحيث يكون تطوير الأمن الالكتروني، ورسم سياسات

الدفاع والهجوم الإلكتروني في صلب مهامها، وقد نذكر على سبيل المثال وحدة الأمن الإلكتروني ووحدة الرقابة الأمنية الإلكترونية التي سوف تتأكد من أن جميع إدارات الدولة تقوم بتنفيذ إجراءات الوقاية الأمنية المقررة والمرسومة من قبل الدولة.

أولا: تطويرالاتفاقات الأمنية الخارجية:

لا توجد دولة في العالم لا تملك اتفاقات أمنية ثنائية أو جماعية معا لدول الخارجية، ومن المفيد أن يتم تطوير تلك الاتفاقات الأمنية لكي تشمل قضايا ومواضيع الأمن الإلكتروني وأوجه التعاون المحتملة، وعلى سبيل المثال قد تتعاون الحكومة مع حكومات خارجية لمنع الاعتداء الإلكتروني الصادر من أراضي تلك الدول وعبر شبكاتها وفي المقابل من الممكن أن يتم تبادل الخبرات الأمنية الإلكترونية مع تلك الحكومات.

ثانيا: إستراتيجية الترغيب والترهيب:

ويشتمل الترغيب منا على عدة نقاط ومنها تشجيع المواطنين على الإبلاغ عن محاولات الاعتداء الإلكتروني بدون أن يتم الكشف عن المخبرين ويمكن للدولة أن تعمد إلى تخصيص خط هاتف ساخن (hotline) من أجل استقبال ملاحظات المواطنين في هذا المجال.

من جهة أخرى، ينبغي على الحكومة أن تضع العقوبات الرادعة لمرتكبي الجرائم الإلكترونية بحيث تقوم بإرهابهم قبل أن يفكروا بإرهابها و محاولة الاعتداء الكترونيا عليها، وفي هذا المجال.سيأتي الدور الحيوي للهيئات التشريعية في الدولة من أجل سن القوانين الرادعة المناسب.

ثالثا: اعتماد مفاتيح التشفير:

تعتمد تكنولوجيا التشفير الحديثة على النظرية التالية: تمتلك كل جهة أو فرد مفتاحين لتشفير وفك تشفير البيانات.

المفتاح الأول: وهو المفتاح الخاص ويكون فقط بحوزة الجهة المخولة.

والمفتاح الثاني: وهو المفتاح العام ويتم نشره على الإنترنت أو على شبكة الحكومة الإلكترونية من أجل استخدامه من قبل الجهات الأخرى لتشفير الملفات والمعلومات المراد إيصالها إلى الطرف الآخر.

وعلى سبيل المثال: من أجل تشفير المعلومات المرسلة من قبل المواطن إلى دائرة الآليات من أجل تسجيل سيارته، فإن المواطن يستخدم المفتاح العام الخاص بدائرة الآليات لتشفير المعلومات قبل إرسالها وتستخدم الدائرة مفتاحها الخاص لفك تشفير المعلومات بعد استقبالها، وتدعم هذه التقنية مستويات تشفير عالية تصل إلى 128 بت(128 bits) وهو ما أثبت فعاليته ضد محاولات الكسر.

وباستخدام نفس التقنية، سوف يصبح الإمضاء الإلكتروني حقيقة تقنية واقعية، ولكن سوف تحتاج الدوائر وأجهزة الدولة إلى آلية لإصدار وإدارة المفاتيح العامة والخاصة وهذا ما اتفق الجميع على تسميته: «البنية التحتية للمفاتيح العامة «Infrastructure Public Key»»

رابعا: الهوية الإلكترونية الموحدة:

موضوع الهوية الإلكترونية ووسائلها من المواضيع الجديدةعلى ساحة النقاش الإلكترو- حكومي وهو لم يصل إلى مرحلة النضج الكامل بالرغم من إدعاءات الكثير من مزودي البرامج بوجوده حلول مناسبة.

ومجمل القصة هي أن الحكومة المادية قادرة على التعرف على مواطنيها من خلال الباسبور أو الهوية الورقية ولكن كيف ستتمكن الحكومة الإلكترونية من التعرف إلى مواطنيها؟

ببساطة يجب أن تكون مناك هوية رقمية أو إلكترونية قادرة على التعريف عن الأشخاص وغير قابلة للنقل من شخص إلى آخر وأمنية وموثوقة.

وتدرس بعض الحكومات إمكانية استخدام مكونات مادية (أجهزة صغيرة) وليس فقط مكونات منطقية (برامج) لمعالجة كل الجوانب المحيطة بالهوية الإلكترونية.

وبما أن هذا الموضوع طويل ومعقد فسوف نكتفي بهذا القدر من المعلومات على أن نتطرق إليه بالتفصيل لاحقا في هذا الفصل.

خامسا: تقنية الترخيص الإلكتروني:

سوف تخدمنا الهوية الإلكترونية للتعريف عن أنفسنا لدى الحكومة الإلكترونية وبالتالي الولوج داخل الحدود الإلكترونية للبلاد ولكن هذا لا يعني أننا سوف نصبح في مقام يسمح لنا بتنفيذ وطلب جميع الخدمات الإلكترونية، فبعض الخدمات سوف تكون مقصورة على الرؤساء وغيرها خاص بالمؤسسات وأخرى خاصة بالأفراد وهكذا وباختلاف الناس ومقاماتهم سوف تختلف درجات الترخيص ونطاقها.

وعلى سبيل المثال يمكن للحكومة أن تعطي تراخيص البحث عن معلومات تجارية لأصحاب المؤسسات المسجلة لدى الدولة والتي تدفع الضرائب بشكل منتظم ويمكن إصدار الترخيص الإلكتروني الخاص باستخدام أجهزة الأمن والعسكر للأفراد المولجين بهذه المهام.

من ناحية أخرى: فإن تقنية الترخيص الإلكتروني قد تستخدم للمحافظة على خصوصية معلومات المواطن والمؤسسات فمن غير المروري للشخص الحاصل على رخصة إلكترونية لإجراء خدمة معينة أن يكشف كافة معلوماته الشخصية الموجودة في الهوية فقد يحتاج إلى تقديم معلومات الرخصة والتي عادة ما تحتوي على أدنى حد مقبول من معلومات.

سادسا: تشفير المعلومات المنقولة والمحفوظة:

لا يمكن غض النظر عن أمن وسرية المعلومات التي تنتقل من طرف إلى آخر عبر شبكة الإنترنت وتركها عرضة لعيون المتنصتي.

ومن الواجب اعتماد تقنيات تشفير عالية بحيث تظهر تلك المعلومات بصورة مبهمة تماما لكل من يحاول التنصت عليها عبر الشبكة السلكية أو اللاسلكية وأحد التقنيات المستخدمة في هذا المجال هي تقنية «SSL» المتوفرة عالميا وفي معظم البرامج والأنظمة الإلكترونية هذا على صعيد المعلومات المنقولة وينبغي اتخاذ نفس الإجـراءات بالنسبة للمعلومات الحساسة المحفوظة في الاجهزة بحيث يتم حفظها وهي مشفرة.

سابعا: تسجيل الأثر الإلكتروني:

تحتاج الرقابة الإلكترونية اللاحقة إلى معلومات تستند إليها لمعرفة من فعل هذا ومتى من أجل التدقيق في الأعمال المريبة ومساءلة الأشخاص المسؤولين عنها، لذلك يكون من الضروري أن تعمد الحكومة الإلكترونية إلى إنشاء خدمات لتسجيل الأثر الإلكتروني لطلب الخدمة.

وعلى سبيل المثال يمكن تسجيل معلومات عن اسم المستخدم وتاريخ طلب الخدمة ووقتها وعنوانه على الشبكة والبلد الذي طلب منه الخدمة بالإضافة إلى عدد محاولاته للدخول إلى الشبكة وستكون جميع هذه المعلومات بخدمة قسم الرقابة الإلكترونية لاحقا.

ثامنا: كلمات مرور معقدة وديناميكية:

لقد تكلمنا سابقا عن إمكانية توليد كلمات السر إلكترونيا وما هي التقنيات المستخدمة لذلك، ومن أجل تفادي هذا الأمر من الضروري أن تكون كلمات السر تطابق الحد الادنى لمواصفات الأمن والسرية بحيث تكون طويلة كفاية.

ولا تستخدم الكلمات المفتاحية أو أسماء العلم أو الحيوانات أو الكلمات التي يحتمل وجودها في معاجم اللغة، ويمكن زيادة تعقيد هذه الكلمات بجعلها تتغير أوتوماتيكيا مع مرور الوقت عليها.

تاسعا: محاكاة أساليب الهجوم الإلكتروني:

ويسمى هذا الأسلوب في بعض الأحيان بالمناورات الأمنية الإلكترونية وتعمل خلالها أجهزة الأمن الإلكتروني على القيام بهجوم تجريبي غير ضار على أنظمة إدارات الدولة المختلفة للتحقق من صلابتها ومقاومتها وقد يتم هذا الهجوم بدون سابق إنذار للتأكد من فعالية أجهزة الحماية ومستوى تطبيق الإدارات الحكومية لمعايير الأمن الإلكتروني.

عاشرا: الحماية المادية للأجهزة والأنظمة:

كما في حالة بقية الأجهزة والإدارات الحكومية حيث تخصص الدولة فرق حماية مكونة من عناصر الشر ملة والأمن، تحتاج مواقع الحكومة الإلكترونية وأماكن تواجد أنظمتها إلى حماية أمنية للتأكد من عدم تجرؤ أطراف عدوة على العبث والتخريب وتدمير المكونات المادية للحكومة الإلكترونية وقد ينفع من فترة إلى أخرى إجراء مسح راداري لاسلكي للتأكد من عدم وجود أجهزة تنصت إلكترونية في نطاق عمل الحكومة الإلكترونية.

يوجد العديد من تقنيات الدفاع الإلكتروني على المستوى التفصيلي وقد ذكرنا أهمها مع عدم إغفالنا للإستراتيجيات الداعمة لوجود حكومة إلكترونية أمينة و موثوقة.

المطلب الثالث

التخطيط الأمني الإلكتروني

يعتمد التخطيط الأمني الإلكتروني على أربعة مراحل أساسية تشكل بمجموعها دورة حياة الخطة الأمنية الفرعية في إطار التخطيط الأمني الشامل للبلاد، وينبثق عن كله حل العديد من الإجراءات التي ينبغي القيام بها للتأكد من أن حدود البلد الإلكترونية محصنة ضد هجمات الأعداء الداخليين والخارجيين.

وتبدأ الخطة بالمرحلة الأولى:

وهي اتخاذ جميع إجراءات الوقاية الصادرة عن وحدة الأمن الإلكتروني في الدولة ومنها تعميم معايير الأمن والسرية المطلوبتين على كافة إدارات الدولة وتحضير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية بطريقة تضمن عدم وجود شفرات في الجدار الواقي الإلكتروني.

في المرحلة الثانية:

من الخطة يتم مراقبة الأعمال المريبة التي تحدث في شبكات الحكومة ومنها محاولات دخول متكررة وغير ناجحة، محاولة إرسال فيروسات إلى أنظمة الحكومة وإمكانية التلاعب بالبرمجيات والأنظمة من الداخل وبنتيجة هذه التحاليل يصار إلى تحديد أماكن ومصادر التهديد.

المرحلة الثالثة:

تحتم على وحدة الأمن الإلكتروني القيام بإجراءات دفاعية ومنها التعاون مع أجهزة أمن الدولة للقبض على المهاجمين في حال تم تحديد موقعهم الجغرافي وفي حال لم يتم فإن تلك الوحدة من الممكن أن تقوم بهجوم

إلكتروني مباشر وآني على مواقع العدو الإلكترونية لشر قدرتها على إلحاق الأذى.

وختاما ينبغي في المرحلة الأخيرة العمل الدائم على تحسين معايير الأمن والسرية عبر استطلاع التقنيات الجديدة والاستفادة من الأخطاء السابقة.

ويبين لنا النموذج التالي دورة حياة الخطة الأمنية الالكترونية



كما نلاحظ من خلال الموديل التخطيطي المطروح فمن الضروري عند تنفيذ أية مرحلة من الخطة الرجوع إلى المرحلة التي تسبقها لتعديل الإجراءات وتحسينها حسب ما ينتج عن المرحلة الجاري تنفيذها.

خلاصة الفصل الثاني:

إن ظهور الحكومات الإلكترونية العربية سوف يبدأ عاجلا أم آجلا وما تجربة حكومة دبي الإلكترونية في هذا المجال إلا بداية تباشير تلك المرحلة.

وسوف يشل الأمن الإلكتروني أحد أكبر التحديات التي ستواجهها تلك الحكومات ومن المتوقع أن يكون نجاح وصلابة الأمن الإلكتروني الحكومي أحد أهم مقاييس نجاح النماذج الإل كترو-حكومية العربية.

واذا نظرنا إلى الموضوع بصورة قومية شمولية نستطيع أن نستنتج أن أمن حكوماتنا العربية على الصعيد الإلكتروني سيكون في المستقبل القريب أحد أركان الأمن القومي العربي فهل نحن مستعدون لكي ندخل الفضاء الإلكتروني وننام مرتاحي البال وأعيننا مغلقة؟

من خلال هذه التساؤلات سوف نقوم في الفصل الثالث والأخير علي دراسة تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض دول العالم حيث سنختم هذا الفصل بتسليط الضوء على تجربة دبي في مجال قسم الجوازات الالكترونية.

الفصل الثالث

إطار مقترح لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية

تتنافس دول العالم فيما بينها في التحول إلى الحكومة الإلكترونية نظرا للمزايا التي تحققها في رفع مستوى الأداء الحكومي وتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

وتختلف دول العالم فيما بينها في أسلوب تطبيق الحكومة الإلكترونية، فبينما نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية قد اتبعت النظام اللامركزي في التطبيق فإننا نجد أن دولا أخرى مثل سنغافورة قد اتبعت النظام المركزي، كما تتفاوت درجة النجاح التي حققتها كل دولة تبعا لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وقدرتها على التغلب على معوقات التنفيذ التي واجهتها.

انطلاقا من هذا الفصل الثالث سنقوم في المبحث الأول على دراسة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في بعض الدول، مركزين على دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال تحليل عمل قسم جوازاتها في المبحث الثاني.

المبحث الأول

تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دول العالم

وتتميز الدول المتقدمة بالقدرة التكنولوجية الهائلة وارتفاع مستوى المعيشة مع تطبيق نظم سياسية تتميز بدرجة عالية من الديمقراطية والمشاركة بين كافة أفراد المجتمع وفئاته في إدارة شئون الدولة وتركز هذه الدول على تحقيق درجة عالية من التوافق بين التوجهات السياسية وبين احتياجات المجتمع حيث يتمتع المواطنون بارتفاع مستوى التعليم والخدمات الصحية عالية الجودة والمساواة أمام القانون[1].

ويوضح الجدول رقم (3) الدول التي تحتل العشرة مراكز الأولى على مستوى العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية.

c	الدولــة	المؤشر
1	الولايات المتحدة الأمريكية	11.3
2	استراليا	6.2
3	نيوزيلاندا	95.2
4	سنغافوورة	55.2
5	النرويج	55.2
6	كندا	25.2
7	المملكة المتحدة	25.2
8	هــولندا	15.2
9	الدانمارك	14.2
10	ألمانيا	64.2

(1) AmilE.Jreisat، Comparative Public. Administration And Policy، New York، West view Press، 2002، P.135.

المصدر: التقرير السنوي للحكومة الالكترونية في الوطن العربي (2005)

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

* أن الولايات المتحدة الأمريكية احتلت المركز الأول على مستوى العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية تليها أستراليا التي جاءت في المركز الثاني.

* احتلت دول الاتحاد الأوروبية خمسة مراكز وهي (النرويج ـ المملكة المتحدة ـ هولندا ـ الدنمارك ـ ألمانيا

* أما نيوزيلاندا وسنغافورة فقد جاءت في المركز الثالث والرابع يليهما كندا في المركز السادس.

لقد شهدت دول العالم مجموعة من التطورات والتغييرات في مجال تطبيق حكومتها الالكترونية، والذي شكل قفزتا نوعية ساعدت علي الزيادة في تقدمها خاصتا في المجال الاقتصادي، مما أدي إلي احتلالها المراتب الأولي وهذا ما سنقوم بتوضيحه في الفروع التالية من هذا الفصل.

الفرع الأول

تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تعكس تجربة الولايات المتحدة الأمريكية النظام اللامركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث تم تطبيقها على المستوى الفيدرالي ومستوى الولايات ومستولى المحليات لتحتل الولايات المتحدة الأمريكية المركز الأول علي مستوى العالم، وقد حدد (البيت الأبيض ـ مكتب الموازنة والإدارة (2002) الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية التي تقوم على:

- التركيز على المواطنين وليس على الإجراءات البيروقراطية.

- التركيز على النتائج.

- التركيز على السوق.

- تنمية الابتكار.

ولم يقتصر تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى الفيدرالي، وإنما اتسع ليشمل الولايات، ففي ولاية نيويورك على سبيل المثال تم عمل مواقع إلكترونية تشمل وصفا لمكاتب وإدارات الحكومة المحلية والمعلومات المتصلة بها وبيانات عن التنمية الاقتصادية وأجندة الأحداث وأوقات الاجتماعات وقانون الحكم المحلي.

وعلى المستوى المحلي نجد أن بعض المواقع تعطي المواطن المحلي حق السؤال، وتسمح للمواطنين بالدخول والبحث من خلال جلسات المجلس وأجندة الاجتماعات، كما يتمكن المواطن من مخاطبة أعضاء المجلس المحلي عبر البريد الإلكتروني خلال اجتماع المجلس وعرض أسئلته واستفساراته واعتبار تلك المدخلات والاستفسارات جزء ا من محضر الاجتماع الرسمي.

كما تقوم بعض الولايات ببث صوتي حي لاجتماعات المجلس عبر الإنترنيت للمواطنين؛ ويتمكن في القرى المحلية من التدخل في الاجتماع الجاري من خلال جهاز الحاسب الشخصي ويرسل استفساراته ومداخلاته عبر البريد الإلكتروني للمجتمعين وتقوم وحدات محلية أخرى بإتاحة الاجتماعات للمواطنين من خلال التلفاز السلكي ليتمكنوا من مشاهدة الاجتماعات من منازلهم.

وفي مجال النشاط السياسي يتم عرض برامج الأحزاب السياسية على مواقع الإنترنيت والترويج للمرشحين للمجالس التشريعية كما تم عمل نظام الاقتراع المباشر على الحاسب الآلي وتمت أولى تجاربه في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي بولاية أريزونا عام 2000 وقد نجحت التجربة

لتوافر السرية والحساب الدقيق للأصوات والحيلولة دون حصول تخويف أو مخالفات[1].

نستنتج من خلال هذا أن الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدةالأمريكية عرفت تطورا سريعا ومفاجئا وصل إلي حد تدخل المواطنين في جميع النقاشات والاجتماعات التي تحصل داخل المقر الحكومي حتى في المجال السياسي..

إذن فكيف كانت تجربة سنغافورة في تطبيق الحكومة الالكترونية؟ هذا ما سنقوم بمعالجته في الفرع الثاني من هذا المبحث.

الفرع الثاني

تجربة سنغافورة

تعكس تجربة سنغافورة النظام المركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث تم دمج سلطة الاتصالات والإحصاءات العامة بمؤسسة واحدة سميت بسلطة تطوير المعلوماتية وتقوم هذه السلطة بتطوير تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى تقديم النصح والمشورة الفنية في هذا المجال لمختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية.

وبدأت سنغافورة تنفيذ خطة عمل الحكومة الإلكترونية اعتبارا من يونيو 2000 وذلك بمشاركة كافة المستويات في القطاع الحكومي لتحديد البرامج والاستراتيجيات اللازمة لتحتل سنغافورة المركز الرابع على مستوى العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

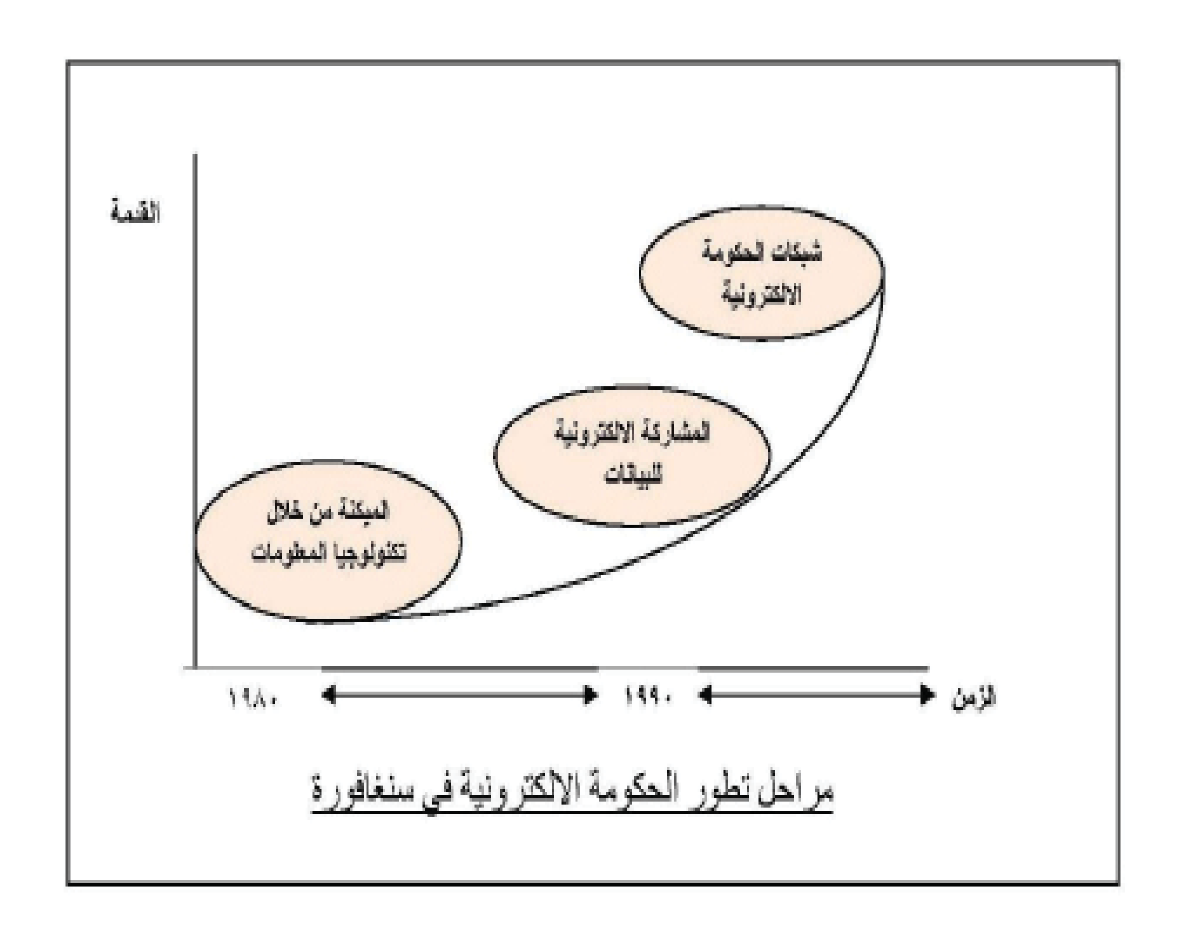
وتركز حكومة سنغافورة على تلبية احتياجات المواطنين ومقابلة الطلب

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سبق ذكره ص: 72.

المتزايد على الخدمات بكفاءة وفاعلية وذلك بتبسيط إجراءات العمل الحكومي واستبعاد البيانات غير الضرورية من النماذج التي يستخدمها المواطنون للحصول على الخدمات الحكومية وتقليل الجهات التي يتعاملون معها من خلال الربط الإلكتروني بين تلك الجهات لإنجاز الأعمال.

ويوضح الشكل التالي مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية في سنغافورة اعتبارا من عام 1980 حتى الآن حيث تتزايد قيمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات وفي ذات الوقت تزيد المضافة للمواطن.

مراحل تطور الحكومة الاليكترونية في سنغافورة



مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في سنغافورة

وتقوم استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية في سنغافورة على خمس محاور أساسية وهي:[1]

1- إعادة اختراع الحكومة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي من خلال إعادة النظر في السياسات والقواعد والإجراءات لمواكبة التطورات الاقتصادية السريعة والتزامها بمشاركة حكومة سنغافورة مع منظمات الأعمال والمواطنين ومحترفي تكنولوجيا المعلومات.

2- تقديم الخدمات الإلكترونية المتكاملة التي تلبي احتياجات المواطنين وذلك من خلال العمل خارج الحدود التنظيمية لتحقيق التكامل بين المعلومات والعمليات والنظم.

3- تنمية الإبداع عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل: الوسائل السمعية والبصرية (الوسائط المتعددة) والتكنولوجيا اللاسلكية وذلك في الحكومة والقطاع الخاص وطبق ذلك بالفعل في وزارة النقل البري ووزارة الدفاع.

4- إعداد البنية الأساسية التكنولوجية لتهيئة المواطنين لاستخدام التكنولوجيا في الحصول على الخدمات على سبيلا لمثال تموضع خطة للتعليم التكنولوجي وتدريب المدرسين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المدارس لإعداد جيل جديد قادر على التعامل مع الاقتصاد الرقمي.

5-إعداد الموظفين الحكوميين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة إحساس الموظف العام بأهميته والآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات على النشاط الاقتصادي والاجتماعي لتمكنهم من اتخاذ القرارات الواعية.

---

(1) George G.Curtin& Michael H.Sommer، The World of e. Gouvernement، London، Haworth press، 2003، p.19 –30.

من الملاحظ أن حكومة سنغافورة الإلكترونية لم تركز فقط على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أداء الأعمال الحكومية وإنما اهتمت بالتغييرات الإدارية المطلوب إحداثها لمسايرة التغييرات التكنولوجية بالإضافة إلى التركيز على إعداد العنصر البشري للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وذلك بدمج التكنولوجيا في خطة التعليم وتدريب الموظفين على استخدام الحاسبات الآلية في أداء الأعمال.

إن حكومة سنغافورة الالكترونية شهدت تطورا تدريجيا تمثل في مرورها بمجموعة من المراحل، حيث ركزت على تعليم الموظف بالدرجة الأولي وذلك من خلال تلقينه فن المعلومات الإدارية.

فعلي ماذا اعتمدت اليابان في نجاح حكومتها الالكترونية؟ هذا ما سوف نعمل علي تحليله في الفرع الثالث من هذا المبحث.

الفرع الثالث

تجربة اليابان

يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية في اليابان على الثقافة المعرفية التي تميز المجتمع الياباني حيث عملت اليابان على إدخال التكنولوجيا المعرفية بكافة مراحل التعليم بداية من التعليم الإلزامي إلى الجامعة.

وتشير البيانات إلى ارتفاع معدل مستخدمي الإنترنيت بالمنازل إلى 85٪ ممن يملك وما لحاسبات بينما تصل نسبة من يملكون الحاسبات إلى عدد السكان 80٪.

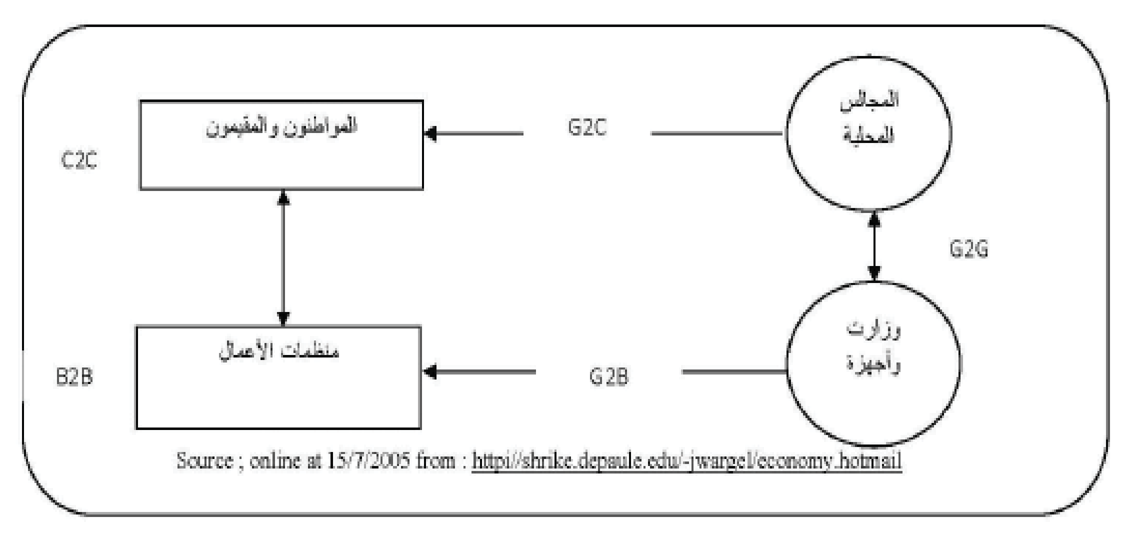
وقد جرى ذلك البحث على عينة من أربعة ملايين فرد كما امتدت

البنية الأساسية للمعرفة إلى كافة المؤسسات التنظيمية باليابان حيث وصلت النسبة إلى ما يقرب من 92 حاسب الكل مائة عامل[1].

وقد حدد مركز التجارة الإلكترونية في اليابان استراتيجية الحكومة اليابانية في تقديم الخدمات إلكترونيا من خلال أنواع المعاملات التي تقوم بها الحكومة على النحو التالي:

* التعاملات بين الحكومة والمواطنين G2C.
* التعاملات بين الحكومة ومنظمات القطاع الخاص G2B.
* التعاملات بين المنظمات الحكومية ذاتها G2G.
* التعاملات بين منظمات الأعمال بعضها البعض B2B.
* التعاملات بين منظمات العمال والمواطنين B2C.

ويوضح الشكل استراتيجية الحكومة



Source ; online at 15/7/2005 from : httpi//shrike.depaule.edu/-jwargel/economy.hotmail

ومن الأمثلة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في اليابان على المستوى المحلي موقع مدينة طوكيو على شبكة الإنترنت الذي يتضمن كافة الأخبار

(1) أحمد عبد الونيس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 07.

والمعلومات عن الأنشطة المحلية في المدينة كما أن موقع مدينة أوساكا يحتوي على كافة المعلومات عن تاريخ المدينة والأحداث الجارية وأهم المشروعات بها أما على المستوى الفيدرالي فإن معظم الوزارات لديها مواقع على شبكة الإنترنيت كما أن كافة المعلومات التجارية والإحصائية متاحة على الشبكة.

من الملاحظ على إستراتيجية اليابان أنها ركزت على الاختلاف في طبيعة العلاقات التي تتم بين الحكومة الإلكترونية وبين المتعاملين معها تبعا لاحتياجات كل فئة على حدة وبذلك يمكن القول إنها اتبعت منهجا تسويقيا في وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

انطلاقا من هذا التحليل سنعمل علي معالجة تجربة كوريا الجنوبية في تطبيق الحكومة الالكترونية في الفرع الرابع.

الفرع الرابع

تجربة كوريا الجنوبية

بدأت حكومة كوريا الجنوبية في استخدام وإنتاج نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ أواخر الثمانينيات وفي بداية عام 2001 وتحت رقابة اللجنة الرئاسية للحكومة الإلكترونية.

وقد كانت من ضمن المبادئ الأساسية لهذا البرنامج أن يتصل اتصالا وثيقا بالحياة اليومية للمواطنين حتى يشعر المواطن بمزايا الخدمات الإلكترونية وبذلك أصبحت كوريا أكثر منافسة مع باقي دول العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية ولها رؤيتها الخاصة في تصميم إطار عمل يكون أساسا للتحول إلى حكومة تتسم بالوضوح والشفافية والكفاءة، وذلك من خلال ثلاثة مشروعات أساسية تتضمن أحد عشر برنامجا نوضحها ف يما يلي:

مشروع الحكومة من أجل المواطن:

يهدف هذا المشروع إلى إنشاء بوابة إلكترونية للخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين مع إعادة هندسة الإجراءات الإدارية للقضاء على الازدواج والتعقيد في الإجراءات وتتضمن هذه البوابة خريطة كاملة للمعلومات عن أربعة ألاف خدمة حكومية مبينا بها النماذج المستخدمة لكل خدمة والوقت المستغرق في أدائها وتكلفة الخدمة والقوانين والتشريعات التي تنظم الحصول على الخدمة.

كما يمكن الحصول على بعض الخدمات إلكترونيا مثل خدمة دفع الضرائب وغيرها ويتطلب ذلك إطارا قانونيا لحماية البيانات ومنع تسرب المعلومات.

مشروع الشبكة المعلوماتية للحكومة المحلية:

يركز هذا المشروع على مشاركة الأطراف المتعددة للمجتمع المحلي في تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونيا من خلال مشاركة 232 مدنية ومقاطعة محلية بتجميع مجالات العمل في21 مجالا ونشاطا مشتركا للإدارة المحلية، وقد تم عمل مشروع اختباري رائد على نطاق صغير في خمس مدن كورية لاكتشاف الأخطاء والمعوقات أثناء مرحلة تطوير وتنفيذ النظام.

مشروع الشبكة المعلوماتية في القرى:

تم إنشاء هذا المشروع بواسطة وزارة الإدارة الحكومية والشئون الداخلية بهدف تمكين المواطنين في الأماكن البعيدة من الاطلاع والاستفادة بمحتويات هذه الشبكة المعلوماتية في مجالات مثل التعليم والصحة والمهارات والزراعية وغيرها، كما أنه يوفر الدعم الفني اللازم لتقديم المنتجات المحلية مباشرة إلى العملاء، وشمل هذا المشروع 191 قرية حتى نهاية سبتمبر2004.

لقد قامة حكومة كوريا الجنوبية بالعمل على تمكين المواطن من الاطلاع علي المعلومات وتسهيل الإجراءات الإدارية له مما جعل القرى تستفيد هي

كذلك من الشبكة المعلوماتية للحكومة الالكترونية، وللاستفادة أكثر سنعمل علي تسليط الضوء في الفرع الخامس كذلك على تجربة نيوزيلندا نظرا لتقدمها اقتصاديا وإداريا في مجال الحكومة الالكترونية.

الفرع الخامس

تجربة نيوزيلندا

يعتبر بدء عمل بوابة الحكومة الالكترونية النيوزيلندية على شبكة الانترنيت من أهم الانجازات التي تحققت، حيث تقدم للمواطنين المعلومات والخدمات الحكومية سواء المركزية أو المحلية، وفي بداية إنشاء هذه البوابة كان يزورها 3000 زائر يوميا، ثم زادت تدريجيا بنسبة 20% في المتوسط، ويتم من خلال هذه البوابة تقديم الخدمات التالية

- إتاحة التشريعات والقوانين لكافة أفراد المجتمع على شبكة الإنترنيت من خلال قاعدة بيانات للتشريعات والقوانين.
- إتاحة الخدمات المتعلقة بالهجرة على شبكة الإنترنيت حيث أصبح من الممكن للمواطنين تقديم طلبات الحصول على التأشيرات وتصاريح الهجرة من خلال شبكة الإنترنيت.
- يتم إجراء عمليات الشراء الحكومية عبر شبكة الإنترنيت مما يتيح لعدد كبير من الموردين التعرف على الأصناف المطلوبة والمنافسة على الأسعار والجودة مما يزيد من كفاءة عملية الشراء.
- الإعلان عن نتائج الامتحانات من خلال شبكة الإنترنيت، ويستفيد منها 750000 طالب، بالإضافة إلى التسجيل في المراحل التعليمية من خلال الإنترنيت.

- تم إنشاء موقع للتسوق عبر شبكة الانترنيت يوضح فرص التجارة الخارجية، ويعرض بيانات عن المصدرين للسلع والخدمات النيوزيلندية.

يتضح أنه كان من أهم انجازات الحكومة الالكترونية لدولة نيوزيلندا أنها قامة بإنشاء موقع للتسوق عبر شبكة الانترنيت يقدم خدمات تجارية خارجية تسهل التبادلات بين المصدرين.

نستخلص من خلال هذا المبحث أن الدول المتقدمة استطاعة أن تطوير حكومتها الالكترونية بشكل سريع ويساير متطلباتها الداخلية والخارجية معتمدة على قوتها اقتصاديا وسياسيا على الصعيد العالمي، فكيف كانت تجربة الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية؟

هذا ما سنتناوله بالدراسة والتحليل في المطلب الثاني من هذا الفصل.

المطلب الثاني

تجارب الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية

تعاني الدول النامية من العديد من العوائق التي تقف حائلا أمام التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى وجود فجوة تكنولوجية كبيرة بين الدول المتقدمة والدول النامية ترجع إلى غياب الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الداعمة لاستراتيجيات تطبيق الحكومة الالكترونية، ففي دولة مثل بنجلادش على سبيل المثال نجد أن 3،4% فقط من السكان لديهم هاتف مما يعكس انخفاض القدرة التكنولوجية للمواطنين، وبالتالي فقدان التجارب والتفاعل المطلوب بين المواطنين والحكومة الإلكترونية.

ونتناول الحكومة الالكترونية في الدول النامية من خلال عرض تجربة الهند وسريلانكا في تطبيق الحكومة الالكترونية، وذلك نظرا لأن كلا منهما واجهت مشاكل ومعوقات كبيرة إلا أنهما نجحتا في تخطي هذه المعوقات.

الفرع الأول

تجربة الهند[1]

واجهت مشروعات الحكومة الالكترونية في الهند العديد من العوائق والتحديات بسب اتساع المساحة الجغرافية، وزيادة عدد السكان في السنوات الأخيرة لي 2010/2009، وتدني مستوى الخدمات الحكومية وعدم وصولها إلى الأماكن المتطرفة من الدولة، بالإضافة إلى مشاكل الفقر وانخفاض مستوى المعيشة، وارتفاع نسبة الأمية.

ومن أهم التحديات التي واجهت الهند مشكلة تعدد اللغات والطائفية، فبالرغم من أن الدستور الهندي يعترف بأربع عشرة لغة رسمية فإن هناك نحو 200 لغة وأكثر من 500 لهجة، يقابل هذا أنه رغم أن الإنجليزية وهي لغة الانترنت والتجارة والحكومة والاقتصاد إلا أن تعلمها مقصور على الطبقة الوسطى أولئك الذين مكنوا من التعليم الرسمي.

وتعد السياسة الحكومية المعوق الأول لتطور استخدام الانترنت حتى وقت قريب، فقد كانت كل الاتصالات في أيدي الاحتكارات الحكومية ومن ثم فلم يكن هناك حافز على الاستثمار أو الابتكار.

ويعتمد نجاح التجربة الهندية على رؤيتها للحكومة الالكترونية حيث وجدت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة منخفضة التكلفة يمكن

(1) أحمد عبد الونيس، الحكومة الالكترونية ص،49 الطبعة 2006.

من خلالها تحقيق التنمية والقضاء على الفقر والتخلف والفساد الإداري، كما اهتمت باستثمار رأس المال البشري وتنميته، ولتحقيق ذلك قامت بإنشاء مجموعة من المؤسسات والوظائف الرسمية تأخذ على عاتقها النهوض بأعمال الإدارة الالكترونية وذلك على النحو التالي[1].

* إنشاء لجنة لتطوير الحكومة عن طريق تقنية المعلومات.
* إنشاء وزارة لتقنية المعلومات.
* إنشاء مركز للإدارة الالكترونية لتطوير تقنية المعلومات والإدارة الإلكترونية في البلاد مهمته نشر ثقافة المعلوماتية ومساعدة حكومات الولايات الهندية على تنفيذ السياسات والإصلاحات.
* إنشاء معهد وطني للحكومة الذكية يركز على الإدارة الإلكترونية على كل المستويات الإدارية بالمنظمات الحكومية.

قامت الوزارات والإدارات المختلفة بإنشاء مكاتب للاستعلامات والتسهيلات لتوفير المعلومات المتنوعة للمواطنين عن طريق أدوات ربط إلكترونية.

إننا نجد في هذه التجربة مجموعة من التطورات التدريجية والبطيئ، وذالك لمواجهتها مجموعة من العراقيل الاجتماعية والدينية وكذا اللغوية، حيثكان سببها الرئيسي هو الاحتكار الحكومي، مما جعل من دولة الهند تعرف ركودا وجمودا في حكومتها.

فأين تتمثل تجربة سريلانكا في هذا المجال؟ هذا ما سنعرج عليه في الفرع التالي.

(1) عبد الفتاح حجازي تطبيقات الحكومة الالكتونية ط: 4002 ص: 52.

الفرع الثاني

تجربة سيريلانكا[1]

واجهت حكومة سيريلانكا العديد من الصعوبات والمعوقات عند تطبيق الحكومة الإلكترونية بسبب ضعف البنية الأساسية وتأخر استخدام الأساليب التكنولوجية، وانخفاض كفاءة وقدرات الأفراد وعدم وجود خبراء يمكن الاعتماد عليهم في تنمية خدمات تكنولوجية المعلومات في القطاع الحكومي بالإضافة إلى عدم وجود برامج تدريبية متخصصة في المجالات التكنولوجية.

وقد بدأت جهود الإصلاح الإداري في سيريلانكا في عام 1980 وركزت على تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي بجانب الإصلاحات السياسية لتحقيق الحكومة ومشاركة القطاع الخاص وقد وجهت الحكومة جهودها إلى دمج تكنولوجيا المعلومات في برامج الإصلاح الإداري بالاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال وبالاعتماد على قوة العمل الموجودة لديها والتي تتميز بارتفاع مستوى التأهيل العلمي باعتباره قوة دافعة للتطور التكنولوجي.

وقد ساهم البنك الدولي وبنك التنمية الأسيوي في دفع الحكومة إلى أن تصبح أكثر مرونة وتنافسية وتركز على الشفافية والمساءلة لزيادة قدرتها على إدارة التغييرات المطلوبة في القطاع الحكومي وبذلك أصبح نشر وتداول المعلومات بالأساليب التكنولوجية أمرا حتميا.

لــذا فقــد بــدأت الحكومــة بتطويــر البنيــة الأساســية دراســة التكنولوجيــة وأنشــأت معهــدا للحاســب وتكنولوجيــا المعلومــات مهمتــه الأساســية دراســة

(1) Mohinisinghe .Business innovation Abd change management ‹New york ‹hersy ‹idea group 2003 ‹p146:

التوجهات العالمية في صناعة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارةالعالمية وفي نفس الوقت ركزت الجامعات ومراكز التدريب الحكومية والمعاهد الخاصة على تقديم برامج تعليمية في مجال الحاسب الآلي.

كما تم تسهيل وسائل الاتصالات التكنولوجية بين الأجهزة الحكومية بتعميم استخدام الفاكس وأجهزة الحاسب الآلي ومنح برامج تدريبية قصيرة للعاملين بالمكاتب الحكومية على استخدام هذه الأجهزة وفي هذه المرحلة واجهت الحكومة مشكلة انتقال العمالة التكنولوجية المدربة من القطاع الحكومي كما واجهت مشكلة غياب سياسات التنسيق في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

إن كل ما واجهته الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية كان من أغلب أسبابه هو التظهور الاقتصادي والسياسي والاجتماعي الذي آلي دون ارتقاء هذه الدول إلي مرتبة التقدم الكترو-حكومي.

إذن كيف كانت تجربة الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية؟ هذا ما سنتطرق إليه في المبحث الثاني من هذا الفصل.

المبحث الثاني

نماذج لبعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

بالرغم من النجاح الذي حققته بعض الدول العربية مثل دبي والكويت والبحرين ومصر في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك بعض المعوقات التي تواجهها ومنها ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين حيث بلغت في المجتمع المصري على سبيل المثال 25.8 % وذلك عام 2006 بالإضافة إلى انخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين مما يؤدي إلى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي وتقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت.

كما أن هناك حالة من فقدان الثقة في الحكومات وجمود الأنظمة السياسية والبعد عن الديمقراطية والمشاركة الشعبية مما أدى إلى تدني مستوى الأداء الحكومي وانخفاض جودة الخدمات الحكومية بالإضافة إلى النظم البيروقراطية السائدة في المنظمات الحكومية وعجزها عن إحداث التغييرات المطلوبة في الهياكل التنظيمية طبيعة المهام والوظائف ونظم إجراءات العمل الإداري وغياب الإطار القانوني والتشريعي الداعم للعمل الإلكتروني.

انطلاقا من خلال هذا سنعمل على دراسة تجارب الدول العربية في مجال الالكترو-حكومي في المطلب الأول من هذا المبحث، كما سنعمل في :

المطلب الأول

تجارب الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

وفي دراسة عن المواقع الحكومية الإلكترونية العربية على شبكة الإنترنت لوحظ ما يلي:

- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت اثأرا واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي مضمون ومحتوى هذه المواقع.
- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي مما يفقد المئات من الموقع الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها وقد يعود ذلك إلى أن القائمين على الأدب المنشور والإنتاج الفكري في مجال التكنولوجيا
- ليست هناك علاقة واضحة بين عدد المواقع الخاصة بكل دولة عربية وتطبيقات مشروعات الحكومات الإلكترونية.
- يتضح أيضا تفرد مجموعة من الدول العربية من حيث عدد ومضمون المواقع تقف على رأسها الإمارات العربية المتحدة والسعودية والمغرب والأردن.

ويوضح الجدول التالي الدول العربية التي تحتل السبعة مراكز الأولى في تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية.

جدول (4) لترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكتروني

الترتيب	الدولة	المؤشر
1	الإمارات	71.2
2	الكويت	21.2
3	البحرين	40.2
4	لبنان	00.2
5	قطر	38.1
6	مصر	37.1
7	المغرب	35.1

المصدر: التقدير السنوي للحكومة الالكترونية في الوطن العربي(2005)

من الجدول السابق يتضح تقدم الإمارات على كافة الدول العربية في تطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية، بينما تشغل مصر والمغرب المراتب السادسة والسابعة.

انطلاقا من الجدول سنعمل في هذا المطلب على تحليل تجربة مصر والأردن من خلال الفرع الأول والتاني من هذا البحث.

الفرع الأول

الحكومة الإلكترونية في مصر

تعتبر وزارة الدولة للتنمية الإدارية المسؤولة عن تنفيذ المبادر المصرية للحكومة الإلكترونية من خلال إستراتيجية متكاملة تهدف إلى رفع كفاءة وفعالية الجهاز الإداري للدولة من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج ومشروعات التنمية الإدارية.

وتجمع مصر بين النظام المركزي واللامركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتم التخطيط ووضع الإستراتيجية مركزيا على مستوى الدولة ككل، ويخصص اعتماد إجمالي في الموازنة العامة للدولة لدعم مشروعات الحكومة الإلكترونية أما التنفيذ فيتم لا مركزيا حيث يكون لكل جهة حكومية الحرية في إنشاء مواقع إلكترونية لتقديم خدماتها على شبكة الإنترنيت واختيار نظم العمل الإلكترونية الملامة لها، ويكون دور وزارة الاتصالات تقديم الدعم الفني والإداري لعملية التحول إلى النظم الإلكترونية في أداء الأعمال

وقد حققت مصر العديد من الإنجازات في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى الخدمات المركزية والمحلية، ونعرض فيما يلي أهم الانجازات:

الخدمات الالكترونية:

في شهر يناير 2004 أطلقت بوابة الحكومة الالكترونية المصرية المخصصة للخدمات الإلكترونية (http://www.egypte.gov.eg) والتي تتيح معلومات عن مختلف الخدمات الحكومية وتتضمن الخدمات التالية:

* استخراج شهادة الميلاد.
* الحصول على بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي.

✳ الاستعلام عن مخالفات المركبات وسدادها.

✳ تجديد رخص المركبات.

✳ الاستعلام عن فواتير الهاتف وسدادها.

✳ خدمات الضرائب والجمارك والممولين مثل استخراج بطاقة ضريبية.

✳ خدمات الكهرباء للشركات والمنازل مثل الاستعلام عن قيمة الفاتورة.

✳ التقدم بالرغبات لمكتب تنسيق القبول بالجامعات والاستعلام عن نتيجة القبول.

الإدارة الإلكترونية:

من أهم الإنجازات التي تحققت على مستوى الإدارة المحلية ميكنة وتطوير نظم العمل بجميع أحياء مدينة الإسكندرية وعددها سبعة أحياء حيث أصبحت الإسكندرية أول مدينة إلكترونية في مصر كما تم إنشاء مراكز تكنولوجية لخدمة المواطنين وتسهيل حصولهم على الخدمات بشكل حضاري من خلال تعامل هذه المراكز مع إدارات الخدمات بالأحياء المختلفة.

وقد تم تجهيز هذه المراكز بالبنية التكنولوجية الأساسية اللازمة من أجهزة الحاسب والطابعات والمعدات المطلوبة لتشغيل الشبكات بالإضافة إلى إنشاء الشبكات المحلية اللازمة لربط رئاسات المدن والأحياء مع ديوان عام المحافظة كما تمت إتاحة نظام إلكتروني بصالة انتظار المواطنين لتنظيم تقديم الخدمة إلى جانب حزم البرامج اللازمة لذلك.

وفي مجال التنمية البشرية تم تدريب العاملين في الوحدات المحلية وعددهم (356) موظفا وموظفة وذلك بمنحهم البرامج الأساسية والمتقدمة على التطبيقات الإلكترونية المتخصصة ودورات العمل الآلية والبرمجيات.

كما أن إنشاء موقع مجمع لمدن وأحياء محافظة الإسكندرية على شبكة الإنترنيت لتقديم الخدمات في الوقت الفعلي الذي يحتاجه المواطنون دون تأخير وبأقل مجهود.

النيابة الإلكترونية:

يهدف برنامج النيابة الإلكترونية إلى التسيير على رجال النيابة العامة في أداء وظيفتهم ومتابعة تنفيذ أحكام القضاء المصري لضمان حسن سير العدالة في مصر وضمانا لحقوق المواطنين وذلك على النحو التالي:

- **حصر جميع الجداول المتوفرة بالنيابة العامة وهي:** جداول حصر التحقيق ـ جداول الجنح ـ جداول المخالفات ـ جداول الإداري ـ جداول أمن الدولة ـ جداول الطعون المدنية ـ جداول الطعون الجنائية.
- **وحدة كاملة خاصة بتنفيذ الأحكام التي لم يتم تنفيذها:** وذلك من خلال الحث عن طريق رقم القضية أو البحث عن طريق اسم المتهمين بالإضافة إلى وحدة للتنبيه وتقوم بعمل حصر إلكتروني بكل القضايا التي قربت سقوطها بالتقادم
- **ميكروفيلم القضايا:** ويتم التحفظ فيه على القضايا الواردة للنيابة مع إمكانية البحث عن أي قضية عن طريق رقم القضية توفيرا للوقت والجهد.
- **المفكرة الشخصية:** وتشمل: قانون العقوبات ـ قانون الإجراءات.قانون المرفعات ـ قانون الطفل ـ قانون الأسلحة والذخيرة ـ قانون المخدرات ـ التعليمات العامة للنيابة.

تجربة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة:

يختص الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بتطوير نظم الخدمة المدنية في

مصر وما يرتبط بها من ترتيب الوظائف وتخطيط القوى العاملة والتدريب ولتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين كفاءة الجهاز الإداري للدولة تم عقد اتفاقية تعاون بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة للدولة وذلك في المجالات التالية:

- بناء وتحديث قواعد بيانات وحدات الجهاز الإداري للدولة من حيث الهياكل التنظيمية و الوظيفية و التشريعات القانونية للعاملين وفتاوى مجلس الدولة وأحكام المحاكم الإدارية.

- تحديث وتطوير الجهاز الإداري بدء ا بمراجعة هياكله التنظيمية والوظيفية ووضع هيكل فاعل لكل وحدة من وحدات الجهاز الإداري وجدول الوظائف بها وتطوير بطاقات وصف الوظائف.

ومن أهم الإنجازات التي تحققت في هذا المشروع توصيف وتوثيق بيانات الجهاز الإداري للدولة باستخدام نظام إلكتروني يربط بين الهياكل التنظيمية لكل جهة وجدول وظائفها وبطاقات وصف الوظائف بها تمهيدا لوضع هيكل فاعل لها كما تم تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها واعتماد نماذج جديدة لها مع نشر تعليمات استرشادية للمواطنين، وذلك لعدد 755 خدمة حكومية.

كما تم إنشاء موقع إلكتروني للجهاز المركزي للتنظيم و الإدارة على شبكة الإنترنت ويتم عليه نشر نماذج الحصول على الخدمات الحكومية والتوقيتات المناسبة والرسوم المقررة.

فكيف كانت تجربة الأردن في هذا المجال؟ هذا ما سنقوم بدراسته في الفرع الثاني.

الفرع الثاني

الحكومة الإلكترونية في الأردن

يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن إلى تقديم الدعم اللازم لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية والتركيز على تحقيق التميز والجودة النوعية والتحسن المستمر بحيث تتحقق الأهداف الفرعية التالية:

- تطوير ودعم إستراتجية برنامج الحكومة الإلكترونية ليتم توحيد تطبيقها في الجهات الحكومية المختلفة.
- الإسهام في التخطيط والتنسيق فيما يتعلق بإيجاد محفظة وطنية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- إيجاد التكامل التكنولوجي والتشغيل البيني المتعلق بمشاريع الحكومة الإلكترونية وتشجيع استخدام التطبيقات ومكوناتها وتوحيد ذلك بين الجهات الحكومية المختلفة لأغراض استخدام الحلول التكنولوجية.
- التخطيط وتطبيق سياسات الأمن والحماية والشبكة الآمنة للحكومة الإلكترونية خلال تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- تشجيع استخدام طرق ومنهجيات منظمة في التخطيط وتطوير وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية....
- تشجيع التحول المؤسسي (كجزء مهم من مجهودات ودور إدارة التغيير) على مستوى الوزارة / الدائرة / المؤسسة بما يتيح ويساعد في نجاح التطبيق لبرامج الحكومة الإلكترونية.
- عقد برامج التدريب ونقل المعرفة والخبرات لموظفي الحكومة في كافة المستويات (المتخصصين وغير المتخصصين في مجال تكنولوجيا

المعلومات) بغرض رفع كفاء اتهم وتوفير المهارات اللازمة والتي تغطي احتياجات الجهات الحكومية المختلفة وبخاصة تلك التي لها علاقة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.

- نشر التوعية بين الجهات الحكومية المختلفة وبخاصة تلك التي لها علاقة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وإيجاد مفاهيم موحدة للبرنامج وأهدافه ودور كل منهم في إنجاح مساعيه.
- تطوير وتحسين النواحي المتعلقة بإدارة المشاريع بهدف تحقيق مستوى عال من النجاح لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية
- تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بإشراف وتنسيق من قبل إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية.
- تزويد المعنيين بالحكومة الإلكترونية بالمعلومات والتقارير والتحليلات التي تلقي الضوء على الوضع الحالي لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- تحقيق الجودة والنوعية بدرجة تتناسب مع مستوى وخبرات وكفاءات الكادر المتخصص لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية والمنهجيات المتبعة لديه.

لقد عملت دولة الأردن جاهدة للرقي بحكومتها إلي ابعد حد حيث نهجت إستراتيجية التخطيط المعلوماتي لتطوير وتحسين أداء أدارتها.

فكيف تمثلت تجربة دولة المغرب العربي والإمارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الالكترونية؟

المطلب الثاني

تجربة المغرب و الإمارات في تطبيق الحكومة الالكترونية

الفرع الأول

الحكومة الالكترونية في المغرب

لقد وعي المغرب بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التوجه نحو مجتمع المعرفة والمعلومات، وتطبيق الحكومة الالكترونية وهنا يظهر بشكل واضح في خطاب الملك المرحوم الحسن الثاني؛ حيث اكد: «أن العالم يعيش تطورا حضاريا علميا وتكنولوجيا عميقا فكل يوم إلاويأتينا بمجموعة من المستجدات ومن بين أهم عناصر هذه المتغيرات تطورأنظمة الإنتاج وأشكال الاستهلاك، فظهور تقنيات المعلومات والاتصال الجديدة، والتطور السريع للخدمات ساهم في تكريس العولمة، وتدويل السوق..)[1].

وعقب هذا الخطاب الملكي، دخلت شبكة الانترنيت إلى شبكة إلى المغرب بشكل متسارع إلى تطبيق الحكومة الالكترونية، باعتبارها خيار استراتيجيا للتنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية للمملكة، وتأكدت هذه الأهمية في الرسالة الملكية السامية التي تم عرضها ضمن فعاليات المناظرة الوطنية التي نظمتها كتابة الدولة المكلفة بالبريد وتقنيات الاتصال والإعلام والمعرفة في عام2001، تحث عنوان»الإستراتيجية الوطنية لإدماج المغرب في مجتمع المعرفة والإعلام»،.

حيث أكد الملك محمد السادس على أنه: «سيظل إصلاح الإدارة العمومية وعصرتنها من بين الرهانات الرئيسية التي سيطرحها تقدم بلاد

(1) موقع www.voge.am/ar.

المغرب، إذ ينبغي أن يتعين أن نوفر لأجهزتنا الإدارية ما يلزم من أدوات تكنولوجية عصرية بما فيها الانترنيت، لتمكينها من الانخراط في الشبكة العالمية، وتوفير خدمات أكثر جودة لمتطلبات الأفراد والمقاولات».

حيث أكدا محمد السادس كذالك في هذا الخطاب بقوله: «وبموازاة ذلك، ندعو الحكومة إلى اعتماد إستراتيجية جديدة في المجال الصناعي ولخدماتي وتنمية تكنولوجيا العصر،تقوم على الاستغلال الأمثل لما تتيحه العولمة من فرص تدفق الاستثمار، وتهدف إلي تقوية المقاولة المغربية وتشجيع الاستثمار الصناعي الحامل للقيمة المضافة، وفتح المجال أمام الاقتصاد الوطني، لافتتاح أنشطة صناعية جديدة ذات تقنيات مبتكرة، وأسواق واعدة، لتصدير منتجاتها وخدماتها.

فعزمنا يوازي طموحنا، لإدماج المغرب بمقاولاته وجامعاته، في الاقتصاد العالمي للمعرفة (....)»[1].

حيث بدأ المغرب تدشين خدمات الوزارات الحكومية ضمن الحكومة الإلكترونية التي من المنتظر أن يبدأ إطلاقها مع بداية عام 2013، بميزانية بلغت نحو 2.2 مليار درهم، وهيكل وزاري يتألف من 15 عضوا دائما يمثلون مختلف القطاعات الوزارية، ويجتمع كل ثلاثة أشهر برئاسة وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة.

وتقدم الحكومة 89 مشروعا وخدمة للمواطنين عن بعد، من بينها 15 مشروعا نموذجيا مثل تحديث الحالة المدنية وإبرام تعاقدات عبر الخط الإلكتروني ودفع الفواتير الحكومية وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي تيسر على الناس حياتهم وتكفيهم عنائها.

ويطمح برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تقريب الإدارة من احتياجات

(1) نص خطاب السامي الذي وجهه جلالة الملك إلى الأمة بمناسبة عيد العرش فاس 80/7/03.

المواطنين من حيث الكفاءة والجودة والشفافية، بحسب تصريحات أحمد رضا الشامي وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة.

وأضاف الوزير أنه تم تزويد الحكومة الإلكترونية بحكامة تعتمد على ثلاثة هياكل، لضمان النجاح لبرنامج الحكومة الإلكترونية، وتشتمل هذه الهياكل على هيئة قيادة الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارات و المؤسسات العمومية المعنية بمشاريع الحكومة الإلكترونية، مشيرا إلى أن الأمر يتعلق بهيأة مكلفة بقيادة تنفيذ البرنامج داخل هياكلهم، وتضم 40 عضوا.

وتتضمن الخدمات الإلكترونية إلى الآن 12 خريطة طريق تهتم بتطبيق التأشيرة المؤمنة (طلب التأشيرة بالنسبة للأجانب)، وإزالة الطابع المادي عن الطلب العمومي، وتنفيذ مشروع إزالة الطابع المادي عن محاضر الضباط المحررين.

وتشمل هذه الخريطة تفعيل قاعدة معاملات الحجز السياحي، وتنفيذ مشروع وضع السجل التجاري على الخط الإلكتروني، وتبسيط الضريبة على الدخل، وإصدار جوازات سفر جديدة بيومترية ومؤقتة، وبوابة القنصلية الإلكترونية، وتفعيل النظام المعلوماتي للميناء والشباك الوحيد، وتحديث الحالة المدنية، إضافة إلى العمل بالتصديق الالكتروني، ونظام إدخال المعلومات للتعليم، وغيرها من الخدمات الإلكترونية.

فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات و الإيصال قد دخلت إلى مختلف القطاعات الإدارية منذ أكثر من عشرين سنة، لتكون قاسما مشتركا نخو التطوير والتحديث.إلا أن الاستثمار الفعلي لهذا المجال، لم يرق بعد إلى مصف الدول التي تعتمد التقنيات الحديثة للتواصل كوسيلة لتقديم خدمات ذات قيمة مضافة إلى الموظفين و المواطنين.

ولعل انعدام الميكانيزمات القاعدية لترشيد تكنولوجيا المعلوميات و

الاتصال هي السبب الرئيسي في الحصول على تقنية لا تتناسب مع ظروف الإدارة و معطياتها، وهو الذي جعلها عاجزة عن استيعاب التقنية وإدماجها بصورة تامة في عملها.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالللقيام بالأعمال الروتينية و البسيطة كما هو حاصل في إدارتنا، كان من الممكن القيام بها بالأساليب التقليدية، لو تمت عقلنة هذا الاستخدام، مما يعني و بما لايدع مجالا للشك، أن استعمال هذه التكنولوجيا لم يكن وليد إدراك حقيقي بما يمكن أن يؤدي إليه إن سلبا أو إيجابا، وهو ما أدى إلى ضياع الجهود و الإمكانيات.

وعليه: فإن كان المغرب في محك حقيقي نحو معانقة الآفاق الرحبة لهذه التكنولوجيا الحديثة للإعلام والتواصل لاستخدامها أحسن استخدام، فإن عدم إتباع خطوات محددة لتحقيقه من شأنه تعميق البيروقراطية وتحميل المتعامل مساوئ استخدام التقنية من طرف الإدارة.

وخلاصة القول لما سبق الحديث عنه: حول تقنية المعلومات والاتصال، يمكن القول إن قدرة الحكومة الالكترونية المغربية على التكيف والاستجابة للتغيرات التقنية ستكون المحك لقدرتها على مواجهة تحديات المستقبل و التغلب عليها بنجاح؛ لدلك يتعين على الحكومة أن تلعب دورا قياديا من خلال المجال و دلك بالتخطيط لهده التقنية ووضع السياسات الهادفة إلى نشرها واستخدامها من خلال تحفيز و تسهيل دخولها وأتاحت الوصول إليها والتعامل معها بشكل واسع، بالإضافة إلى تحديث الطرق و الإجراءات الإدارية، فهدا الشعور انعكس بوضوح في كل مراجل إعداد المخططات الوطنية.

فضلا عن ذلك إن التكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليست مجموعة من الآلات والأسلاك فقط، يمكن الحصول عليها في أي وقت و بأي ثمن، بل الأمر يتعلق بالدرجة الأولى بكيفية استعمالها و ترشيدها وصيانتها.

الشيء الذي يتطلب تغييرا في السلوكيات والعقليات؛ لان دلك أساس نجاح التنمية الإدارية وأخيرا يجبان ترافق خطط استخدام تقنية المعومات والاتصال خطط مماثلة لتنمية القوى العاملة وتطوير التعليم وإدخال الحاسوب في المدارس ونشر الثقافة التقنية ودعم البحوث العلمية في هذا المجال رغم المجهودان المبذولة ما تزال الحكومة الالكترونية في المغرب.في مرحلتها الجنينية.

وهكذا فان هناك مجموعة مطالب يجب أخدها بعين الاعتبار حتى نبني إدارة الكترونية سليمة وفعالة بالمغرب ويمكن اجمال أهمها على الشكل التالي:

حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية:

وللتمثيل على أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشان محتوى الحكومة الالكترونية، اذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنت؛ حيث يجب إن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت.

وباختصار كلما ظهر وثيقة حكومية جديدة او معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت. وفي هذا الإطار فان اكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية.

إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فان من الخطورة الاتجاه لبناء الإدارة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني.

حل مشكلات قانونية التبادلات التجاريةcommerce وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية:

ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية

توفير البني والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات:

فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها؛ بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

إن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهاما بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل يبعضه البعض عبر الشبكة. والإدارات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها. وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي.

وإذا ما أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونية.

فإننا نشير إلى أن الجهد الأخير تمثل بتجربة دولة الإمارات العربية. إذ بالرغم من عدم اكتمال عقد الحكومة الالكترونية إلا أن تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير بحيث يبدو إن التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية إستراتيجية واضحة. ويمكن الاطلاع على احدث

المعالجات لما أنجز من نشاطات في ميدان بناء الإدارة الالكترونية في الإمارات على العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية.

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة. وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الأعمال وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها البعض.

ومن وجهة نظر (مايكل دل) فان احد أهم الأجزاء في معادلة الحكومة الالكترونية هو ذلك المتعلق بعمليات الشراء والتزويد، وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقة لاستخدام الانترنت في عمليات الشراء من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية[1].

إذن من خلال هذا يمكن الدخول للحديث عن تجربة الإمارات العربية المتحدة في الفرع الثاني.

الفرع الثاني

الحكومة الإلكترونية في دبي

احتلت الإمارات المرتبة الحادية والعشرين على مستوى العالم من حيث إدخالها الحكومة الإلكترونية وتقدمت على دول اليابان وأستراليا وماليزيا كما حصلت حكومة دبي الإلكترونية في عام 2007 على شهادة تأكيد للجودة (ISO)2000:9001 تقديرا لالتزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها وقد

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية/ص 154.

تم منح هذه الشهادة المعترف بها عالميا بعد إجراء الاختبار والتقييم لجودة أنظمة وعمليات الإدارة في حكومة دبي الإلكترونية من قبل مؤسسة (IMS) وتعد شهادة أيزو9001:2000 معيارا دوليا فيما يخص إدارة الجودة العالمية للتعاملات في بيئة العمل وترتكز على تلبية خدمات العملاء وتطبيق الشروط التنظيمية مما يعزز من رضا العملاء ويحسن أداء الأعمال

وتضمن شهادة أيزر لعملاء حكومة دبي الإلكترونية استمرارية جودة أنظمة الإدارة الأمر الذي سيسهم في تسهيل تنفيذ عملياتهم بأقل التكاليف الممكنة.

تم إنشاء بوابة دبي الإلكترونية في عام 2001 ومن أهم إنجازات حكومة دبي الإلكترونية ما يلي:

* موقع شرطة دبي الإلكتروني ويتضمن معلومات كاملة عن كل ما يتعلق بعمل شرطة دبي، بالإضافة إلى بعض الخدمات مثل اختبار إشارات المرور بالإضافة إلى خدمة الاستعلام عن المخالفات المرورية ودفعها من خلال بطاقات ائتمان كما توجد خدمات الإبلاغ عن الجرائم وتقديم الشكاوي من الممارسات غير القانونية.

* موقع جمارك دبي الإلكتروني ويتضمن هذا الموقع توثيقا كاملا للمتطلبات الإدارية والإجرائية اللازمة لإنجاز المعاملات المتعلقة بأعمال الدائرة الجمركية بما في ذلك النماذج والمستندات المطلوبة والإرشاد عن كيفية الوصول إلى المراكز الجمركية المختلفة مع شرح الخطوات المطلوب اتخاذها من قبل المراجعين لإنجاز كل معاملة بالإضافة إلى خدمة التخليص الجمركي للبضائع حيث تقوم الشركة المعنية بالتسجيل عبر الموقع الإلكتروني ثم متابعة خطوات تخليص بضائعها وتقديم المعلومات المطلوبة ودفع الرسوم المستحقة والجمارك ومتابعة مسار الشحنة وصولا إلى التخليص

الكامل وطباعة نموذج ورقي يذهب به موظف الشركة إلى دائرة الجمارك لاستلام الشحنة.

*دائرة سياحة دبي الإلكترونية ويحتوي هذا الموقع على معلومات عن السياحة والتسوق التجاري في دبي، ويتضمن معلومات ترويجية عن دبي وكيفية إنشاء أعمال تجارية بدبي والقوانين والتعليمات التي تنظم هذه الأعمال بالإضافة إلى خدمة الحجز في الفنادق والحجز في الرحلات البحرية حول دبي.

* تقوم وزارة المالية والصناعة بتقديم خدمات مباشرة على الإنترنيت مثل خدمة التراخيص الصناعية حيث يمكن للمواطن التسجيل واختيار الخدمة وتقديم الطلب وملء الاستمارات وإرسال الوثائق إلكترونيا والدفع الإلكتروني المباشر.

* خدمة التعليم الإلكترونية التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية والتي تهدف إلى مساعدة المواطنين والمقيمين في الإمارات على تطوير مهارتهم لتلاءم متطلبات سوق العمل المعاصر ويشمل برنامج التعليم الإلكتروني على مايزيد على ثلاثة ألاف منهاج متوفر على الإنترنت تتنوع مواضيعها لتشمل مجالات تكنولوجية المعلومات والتطوير الذاتي والمبيعات والتسويق.

* توفر خدمة اسأل دبي وسيلة للاتصال بالهيئات الحكومية من خلال قنوات متعددة تتضمن مركز الاتصال والمحادثة عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني والفاكس وتلبي الخدمة المتطلبات الأساسية في علاقة العميل بالإدارة والتي تعد جزء أساسيا في العديد من خدمات تكنولوجيا المعلومات المقدمة في هذا المجال وتستفيد خدمة اسأل دبي من التقنيات الرائدة لضمان الرد الفوري على كافة المكالمات من قبل الموظف المختص أو جهاز الرد الآلي.

* ومن الخدمات المميزة لحكومة دبي إطلاق خدمة المدير الإلكتروني المؤهل ضمن قائمة نشاطاتها الإلكترونية. وتهدف الخدمة الجديدة إلى تدريب المدراء ومشرفي العمال في كافة الهيئات الحكومية في دبي من أجل تسهيل عملية نقل المعرفة وتبادل المهارات فيما بينها. ويسهل برنامج المدير الإلكتروني المؤهل عملية التعلم في جو عمل مثالي يمكن المشركين من التفكير والتفاعل واتخاذ القرارات وتطبيق المهارات النظرية بشكل عملي، وتشتمل المواضيع الأساسية التي سوف يتم تغطيتها خلال البرنامج على القيادة الإدارية وأداء الموظفين وتنظيم الوقت والميزانية وإدارة التطوير وإدارة المشاريع الكبرى والإدارة الإستراتجية.

* وفي سبتمبر 2007 أطلقت حكومة دبي مبادرة الأسبوع الإلكتروني التي تهدف إلى تشجيع المستخدمين على التعامل مع الخدمات الإلكترونية من خلال توقف كل إدارة من إدارات وأقسام البلدية عن استقبال المعاملات يدويا بحيث يتم إنجازها إلكترونيا لمدة أسبوع واحد وذلك لدعم التقدم الكبير الذي حققته بلدية دبي في عملية التحول نحو المجتمع الرقمي حيث أعلنت بلدية دبي أنها تقدم 94٪ من معاملاتها إلكترونيا وتسعى إلى رفع هذه النسبة إلى 100٪.

ومن الملاحظ على تجربة دبي الإلكترونية أنها وصلت بخدمتها إلى أعلى مستوى من التفاعل بينها وبين المواطنين من خلال استخدام وسائل مبتكرة للدفع الإلكتروني مثل بطاقة الدرهم الإلكتروني وخدمات التسديد إلكترونيا عبر موقع وحيد بالإضافة إلى خدمة الجواز الإلكتروني التي تسمح للمستخدم باستعمال كل الخدمات العامة للتسجيل في كل مؤسسة حكومية.

وعلي ذكر الجواز الالكتروني سوف نقوم بتسليط الضوء علي الجواز الالكتروني لحكومة الإمارات العربية المتحدة، وكممارسين في هذا الميدان

سنعمل علي تحليل هذا الجزء من خلال البند الأول والتاني من هذا الفرع عبر تحليل مراحل تطور جواز السفر الإماراتي نموذجا للحكومة الالكترونية.

البند الأول: مراحل تطور جواز السفر الإماراتي:





مراحل تطور اصدار جواز السفر بدولة الإمارات
المرحلة الرابعة
الطبعة الأولى
المرحلة الخامسة
الطبعة الثانية
المرحلة الرابعة :
بالإضافة إلى المرحلة الثالثة صدرت وثيقة سفر(حكومة رأس الخيمة وملحقاتها))
بدأ صدورها في أوائل السبعينات،وكانت تحمل اللون التركوازي وتصدر للأشخاص
القيمين بأمر الحاكم وصالحةلمدة سنة
المرحلة الخامسة :
جواز سفر دولة الإمارات العربية المتحدة الطبعة الأولى ذو اللون الأسود
بدأ صدوره مع قيام الإتحاد عام 1973 وهناك نوعان
الاول جواز سفر عادي يصدر لمواطني الدولة وصلاحية سنتان قابلة للتجديد
والثاني جواز سفر مؤقت يحمل اللون الأزرق وصلاحية سنة غير قابلة للتجديد
الطبعة الثانية تحمل اللون الأزرق وبدأ صدورها 1\6\1995 وصلاحية
خمس سنوات

تعمل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة جاهدة على تحويل الخدمات الحكومية المحلية، والاتحادية إلى النموذج الإلكتروني وقد أكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، خلال إطلاقه للبوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات،

التحول الإلكتروني في الإمارات وتوفير الخدمات الاتحادية والمحلية عبر بوابة واحدة، يسهم (أن في تعزيز وضع الدولة التنافسي، ويفتح آفاقا أوسع للتواصل المباشر مع فئات المجتمع.آما يعمل على تعزيز فاعلية وآفاق العمل الحكومي في الدولة).

البند الثاني: نموذج لجواز سفر الكتروني إماراتي لسنة 2011:

لقد أكد «اللواء مطر سالم بن مسيعد النيادي «مدير عام الخدمات الالكترونية والاتصالات في وزارة الداخلية رئيس مشروع جواز السفر الالكتروني:



انه تم الانتهاء من مراجعة المواصفات النهائية للتصميمات والخصائص الأمنية لنماذج الطباعة الأولية لجوازات السفر الالكترونية بجميع أنواعها لدولة الإمارات، كما تم تقييم الإصدار التمهيدي للأنظمة التشغيلية المتعددة للمشروع.

ومن ضمنها الإجراءات التطبيقية الوظيفية لوحدات التسجيل والطباعة والتسليم لجوازات السفر الإلكترونية، شاملاً آليات التكامل والترابط بين قواعد البيانات المختلفة ذات الصلة حيث تم تقييم ما تم أنجزته الشركة المنفذة والتأكد من توافق مكونات المشروع مع أحدث التقنيات والمواصفات الفنية والأمنية العالمية في مجال إصدار جوازات السفر الإلكترونية، ووفقاً لخطة عمل المشروع فإن الموعد المتوقع للانتهاء من تنفيذه بالكامل سيكون خلال شهر مارس عام 2011.

وقال ان جواز السفر الالكتروني سيمنح لجميع مواطني الإمارات دون استثناء، وانه عند بدء تطبيق وتشغيل المشروع سيتم منح جواز السفر الإلكتروني الجديد لحاملي جوازات السفر العادية «الحالية» عند انتهاء مدة صلاحيتها، بحيث يتم استبدال جوازاتهم منتهية الصلاحية بالجوازات الإلكترونية في مواعيد التجديد من خلال إدارات الجنسية بالدولة.

وأوضح اللواء القيادي أن من أهم أهداف المشروع الأخذ بعين الاعتبار أن يتضمن جواز السفر الإلكتروني الجديد أحدث التقنيات والخصائص الأمنية والتي تتوافق مع المعايير الدولية بهذا الخصوص، حيث تمت إضافة خصائص أمنية عالية تجعل من عملية العبث وتزوير الجواز شبه مستحيلة، وتتيح للمختصين بفحص دفتر الجواز وبشكل مباشر تشخيص أية محاولات عبث أو تزوير لمحتوى دفتر الجواز.

وأضاف: من أهداف المشروع أيضاً تطبيق أحدث التقنيات الطباعية والتي تعزز من وضوح البيانات النصية والبارومترية المطبوعة على صفحة بيانات حامل الجواز، علاوة على وجود شريحة إلكترونية ذات سعة تخزينية

كبيرة تتيح خزن جميع البيانات النصية منها والبارومترية لأغراض التدقيق واستكمال الإجـراءات بالمنافذ الحدودية للدولة والدول الأخرى التي تتعامل مع تلك النوعية من الجوازات وبشكل سريع وآمن، ومن الجدير بالذكر أن وجود الشريحة الإلكترونية سيتيح توفير خدمات إضافية مستقبلاً لحاملي جوازات السفر، منها خدمات البوابة الإلكترونية وغيرها.

وردا على سؤال حول الرسوم التي ستفرض عند إصدار الجواز الالكتروني، أوضح النيادي أنه يتم تحصيل رسوم على إصدار جواز السفر الاعتيادي (الحالي)، وسيتم تحصيل رسوم إصدار عند بدء تطبيق الجواز الإلكتروني، حيث سيتم إيقاف إصدار جوازات السفر الاعتيادية ويتم إصدار جوازات سفر إلكترونية بدلاً منها، على أن يستمر العمل بالجوازات الاعتيادية الحالية النافذة طيلة مدة صلاحيتها والتي تبلغ خمس سنوات من تاريخ الإصدار، ولن يؤثر إصدار الجوازات الإلكترونية في صلاحية الجوازات الاعتيادية ما دامت نافذة المفعول.

وحول كيفية التعامل مع الجواز عالميا، أشار النيادي‌إلى انه بالرغم من الخصائص الأمنية العالية للجواز الإلكتروني فهو يحمل جميع خصائص الجواز الاعتيادي، بالإضافة إلى الشريحة الإلكترونية لخزن البيانات النصية والبارومترية.

حيث تظهر بيانات حامل الجواز على صفحة البيانات بشكل كامل أسوة بالجواز الاعتيادي، مما يسمح لجميع الدول بالتعامل معه وفق سياقات العمل المتعارف عليها دولياً لوثائق وجوازات السفر.

أما في ما يتعلق بالدول التي لديها الإمكانيات التقنية الحديثة للتعامل مع جوازات السفر الإلكترونية فإنها ستتمكن من قراءة البيانات النصية والبارومترية من الشريحة الإلكترونية الموجودة في دفتر الجواز، مما يسهل من عملية التدقيق وإنهاء إجراءات حاملي جواز السفر الإلكتروني بمطارات ومنافذ تلك الدول.

وأكد النيادي أن مشروع إصدار جواز السفر الالكتروني يأتي تنفيذاً لتوجيهات الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية، انطلاقاً من حرص سموه على مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية والاستفادة من التقنيات الحديثة المعاصرة.

حيث يتميز عن جواز السفر العادي بوجود خصائص أمنية عالية وشريحة إلكترونية تحتوي على بيانات «صاحب الجواز» النصية والبارومترية، مع توافر خاصية القراءة الآلية للجواز الإلكتروني المرتبط بقاعدة البيانات الموحدة، ما يساعد على سرعة التحقق من البيانات المطلوبة من القادمين والمغادرين في المطارات والمنافذ والمراكز الحدودية في الدولة.

خاتمة الفصل:

ملاحظات على تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دول العالم:

بالدراسة التحليلية لتجارب دول العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية يتضح ما يلي:

- إن النجاح الذي حققته بعض الدول مثل: الولايات المتحدة الأمريكية ونيوزيلندا وسنغافورة في تطبيق الحكومة الإلكترونية إنما يرجع إلى تبنيها لاستراتيجيات محددة وواضحة ومتكاملة تتضمن تغيير السياسات والنظم والأساليب الإدارية المطبقة بالمنظمات الحكومية بما يتلاءم مع احتياجات وتوقعات المواطنين.

- وجود فجوة رقمية بين الدول النامية والدول المتقدمة تجعل الدول النامية والدول المتقدمة تجعل الدول النامية في مأزق من محاولة نقل التكنولوجيا دون تطويع أو تعديل بما يتلاءم مع ظروفها واقتصادياتها مما يعرض شعوبها لصدمة ثقافية لعدم قدرتها على التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة.

- إن هناك بعض الـدول واجهت عوائق وتحديات كبيرة عند تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل الهند وسيريلانكا نظرا لضعف اقتصادياتها وانتشار الفقر وتدني مستوى الخدمات وارتفاع نسبة الأمية ومع ذلك فقد تغلبت على هذه العوائق وحققت تقدما مرجعه حسن استغلال رأس المال البشري وتنمية الإبداع والابتكار التكنولوجي ودمج الحكومة إلكترونية في خطط التنمية الاقتصادية وبرامج الإصلاح الإداري.

- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية ينطوي على عنصر المخاطرة التي يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند اتخاذ قرار التحول إلى النظم الإلكترونية نظرا لضخامة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي قد لا تلقي قبولا لدى المواطنين مما يهدر الجهود المبذولة لعدم التفاعل المطلوب بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين.

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا للمواطنين يعد الهدف المشترك الذي تسعى جميع الـدول إلى تحقيقه لرفع المعاناة عن مواطنيها وتحقيق الرفاهية إلا أن بعض الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية نجحت في تحقيق أهداف سياسية مثل الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

- إن توافر العمالة الفنية المتخصصة والمؤهلة تأهيلا علميا سليما والمدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات تعتبر إحدى الدعائم الأساسية التي تسهم في خلق نماذج جديدة مبتكرة لأعمال مما يضمن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- إن ثقافـة ووعـي المواطنـين بجـدوى مشـاريع الحكومـة الإلكترونيـة يسـهم بدرجـة كبـيرة في تحقيـق التفاعـل والتجـاوب مـع الخدمـات

المقدمة على شبكة الإنترنت لذا يجب على الحكومات ألا تغفل اتجاهات شعوبها نحو الحكومة الإلكترونية ومدى ثقتها في النظم السياسية المطبقة.

حيث نستنتج من هدا الفصل علي وجود مجموعة من الأسباب والعراقيل التي جعلت من الدول العربية تلجأ لتطبيق الحكومة الالكترونية نوضحها في هذه النقاط.

أسباب لجوء الدول العربية لتطبيق الحكومة الإلكترونية:

✳ تحسين أداء المنظمات الحكومية من خلال:

- تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة.
- تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض.
- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- خفض دورة الوقت.
- سرعة اتخاذ القرارات بسبب قلة المستويات الإدارية.
- التعرف على أهم معوقات تقديم الخدمات ومواجهتها وتطويرها.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية.
- غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية.
- سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء.
- تساعد الأفراد ومؤسسات الأعمال على التعرف على الخدمات الإلكترونية المتنوعة طوال اليوم على مدار العالم.
- الترويج للمشروعات الاستثمارية التنموية.

- تساعد على تطبيق اللامركزية المؤسسية

معوقات تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

- المعوقات الفنية والتكنولوجية.

أ- ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات.

ب- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي باللغات المختلفة.

ج- ارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

د- المخاطر التي يتعرض لها الموقع الإلكتروني.

هـ- مخاطر إنشاء المعلومات الخاصة بطالب الخدمة.

قصور آلية التعليم وقصور تبني الإدارة للابتكار:

ضعف مخصصات التدريب وغياب التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية وتقييم عائد التدريب.

الأساليب التقليدية في تأهيل الكوادر البشرية العربية:

- التعليم في مراحله المختلفة.
- التدريب بأنواعه المختلفة.
- الخبرة العلمية المتراكمة.

جلسات الأفكار التي يعقدها المدير لمرءوسيه:

- اللقاءات الدورية على مستوي الإدارة.
- المؤتمرات والندوات المحلية والعالمية.
- استضافة الآخرين من ذوي الخبرة.

- التطوير التنظيمي.

التفكير الابتكاري:

- مفهوم الابتكار ـ أساليبه.
- من هو الذي نتوقع منه إمكانية أن يبتكر للتطوير والتحسين في منظماتنا العربية.
- نظم الاقتراحات.
- الإدارة على الكشوف.
- الجماعات الحماسية.

التدريب عبر الشبكات (التعلم الإلكتروني):

- مفهومه ـ أهميته.
- الفوائد التي تعود على المتدرب.
- الفوائد التي تعود على المنظمة.
- صعوبة التحول إلى التدريب عبر الشبكات

نتائج الدراسة:

1- إعادة هندسة إدارات شئون الموظفين وتطويرها من حيث الوضع التنظيمي والتوجهات والمهام والأساليب.

2- إعداد خطط الموارد البشرية التي تحدد الخبرات والمهارات اللازمة لشغل الوظائف وتوصيفها وتحديد معايير الأداء لها.

3- تخطيط نظم وبرامج الحوافز وربطها بالأداء المستهدف ونتائج قياس الأداء الفعلي.

4- تحديد الاحتياجات التدريبية وفق أساليب علمية فعالة.

5- التكامل بين نوعي التدريب التقليدي والحديث لتفعيل الأداء التدريبي وزيادة كفاءته

توصيات الدراسة:

أ- تطوير البرامج والمشروعات التي تهدف لسد الفجوة المعرفية والرقمية التي تعانيها الدول العربية.

ب - زيادة وتوسيع ونشر الصفحات العربية على الإنترنت.

ج - وضع استراتيجية للأجهزة الحكومية تقوم على إعادة تأهيل الموظفين أو تعيين موظفين جدد في مواقع خدمية بمجالس المدن أو البلديات ليقوموا بتشغيل الحاسبات نيابة عن المواطنين الغير قادرين على التعامل المباشر مع تلك الأجهزة (القضاء على مشكلة الأمية الإلكترونية).

د- الاهتمام بالتفكير الابتكاري بمراحل التعليم المختلفة.

و- تفعيل مشاركات الأفراد في بحث مشاكل العمل وحفزهم على المبادأة والمبادرة بالاقتراح وتشجيع حلقات العصف الذهني والإدارة على المكشوف والجماعات الحماسية.

هـ - الاهتمام بالتدريب الإلكتروني والعمل على تلافي معوقاته في الدول العربية.

الخلاصة

في خضم التطورات العالمية الحاصلة على جميع الأصعدة ودخول العالم مرحلة جديدة من التحولات والتكتلات السياسية والاجتماعية والاقتصادية وبروز جماعات الضغط والتأثير العالمي مثل منظمة التجارة العالمية والبنك الدولي وغيرهم، لم يعد بإمكان الحكومة أن تعمل في نطاقها الضيق الأفق، فقد أضحت تلك الحكومة واقعة تحت تأثير ما يحدث حولها من تغيرات سواء أرادت هي ذلك أم لم ترد، ولم يحد بإمكان رجالات الدولة تحقيق الازدهار الداخلي من دون التسلح بأدوات المنافسة على الساحة الدولية وأهمها إمكانية الاستفادة من مواطنيها ومؤسساتها في عملية المنافسة عبر إشراكهم في عملية التطوير ومساهمتهم في بناء اقتصاد المعرفة القائم على المعلومة وسرعة الحصول عليها.

وتواجه معظم حكومات البلدان النامية، في أيامنا هذه، تحديات حقيقية على جميع الأصعدة الداخلية: فمنها من يعاني مواطنوها من البطالة وآخرون من الجهل وغيرهم من اليأس والمرض وعدم الشعور بالأمن.

مـما لاشـك فيـه أن البلـدان العربيـة مـا زال تحـت الخطـى منـذ بدايـة الألفيـة الجديـدة باتجـاه ترسـيخ أسـس متينـة ترتكـز عليهـا البيئـة المعلوماتيـة والاتصاليـة لمجتمعاتهـا، بيـد أن وجـود فجـوات معلوماتيـة مقيمـة في كثـير منهـا، مـع محدوديـة الحضـور الرقمـي في فضـاء الانترنيـت، مـازال يشـكل عقبـة أمـام

بلوغ شطر منها مستويات جاهزية إلكترونية رصينة وفق المعايير المعتمدة في الوقت الراهن، غير أن هذا الأمر لا يمكن أن يلغي حقيقة وجود قفزات نوعية على مستوى البنية التحتية والتطبيقات خلال السنواة الخمس الأخيرة، وهي قفزات أثمرت قفزات نوعية لدى بلدان عدة أخذت تتبوء مكانة ذات مستوى مرموق عالميا أما بالنسبة.

إلى حضور لغتنا الأم على مواقع الأنترنيت فإنه بدأ بتوسع باتجاه مواقع متقدمة بحيث تقدم على حضور لغات عالمية مثل الفرنسية والروسية والكورية وحصل نمو كبير في حجم الخطاب اللغوي العربي على الأنترنيت تجاوز نسبة 25.1% خلال الأعوام 2000-2010.

وعلى صعيد آخر، بات واضحا من البيانات المودعة في فصول هذا البحث على أن هناك بونا شاسعا بين خصائص البيئة المعلوماتية وتطبيقها الميدانية بين البلدان العربية فتمت بلدان تستقر في نهاية القائمة على مستوى مؤشرات البنية النحتية والجاهزية الالكترونية، بينما استطاعت أخر ى بلوغ مرتبة تجاوزتا بلدانا مثل أمريكا و اليابان.

بيد أن هذا الأمر لن يمنعنا من اللجوء إلى تجاوز عقبة الفجوة القائمة بين البلدان العربية إضافة إلى الفجوة المعلوماتية التي تفصلها عن البلدان التي التحقت بركب مجتمعات المعلومات والمعرفة.

لائحة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- ضياء علي أحمد نعمان: «موسوعة التشريعات الإلكترونية المدنية والجنائية»، الطبعة 2010.

- الهادي، محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية. والإصلاح الإداري.2006

- عبد الرزاق داوود ألباز: «الإدارة العامة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه» مجلس النشر العلمي- جامعة الكويت 2004.

- جمال محمد غيطاس: «عصر المعلومات القادم مذهل أكثر» مركز الخبرات المهنية للإدارة القاهرة 2007.

- عبد الحكيم بن أحمد الفارسي: «أثر تطبيقات الإدارة الالكترونية على المجالات الإدارية والاقتصادية: سلطنة عمان نموذجا» أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بطنجة، جامعة عبد المالك السعدي – الموسم الجامعي: 2008-2009.

- سعد غالب ياسين: «الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية» معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005.

- عباس بدران:» الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق الطبعة الأولى: 2004 الإمارات العربية المتحدة.تموز من عام 2004.

- عبد الفتاح بيومي حجازي: «النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية-الكتاب الأول –نوفمبر 2009

- طلال ابو غزالة: «الحكومة الالكترونية-شبكة المعلومات طبعة -2004.

- علي حسن باكبيرة «المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية» مجلة آراء حول الخليج مركز للأبحاث – الامارات العربية المتحدة العدد 23 غشت 2006.

- وفاء الحمود، الإدارة الالكترونية ودورها في التنمية، رسالة لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، 2008-2009 كلية الحقوق طنجة.

- فهد بن ناصر بن دهام العبود: «الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ الرباط 2003/1424.

- الصانع «الحكومة الالكترونية» الطبعة 2002م.

- غيمان عبد المحسن زكي دكتوراه في إدارةالأعمال جامعة عين شمس جمهورية مصر العربية، الطبعة 2009.

- أبو المفايض: الحكومة الالكترونية والنظام المعلوماتية، السنة 1425هـ.

- حسين: «أبعادالإدارة الالكترونية» السنة 2004م

- مايكل هاري وريتشارد شرويد، si segma، الجيزة ترجمة بميك،2005.

- حسام الدين زكرياء «ثورة الاتفوميديا» الوسائط المعلوماتية وكيف

ستغير»في سلسلة عالم المعرفة، العدد 235، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأداب، الكويت، 2000م

- جمال محمد غيطاس، جريدة الأهرام المصرية، الحكومة الالكترونية ليست مشروع ولكن أفكار وأساليب عمل في السنة 826، العدد 9324 الثلاثاء 6اكتوبر 2002.

- مؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى مجموعة من المؤشرات الفرعية، ويتم بناء دول العالم

المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية: منظم المؤتمر - أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات رقم العدد: 4 تاريخ الانعقاد:4/2003/26، تاريخ الانتهاء: 28/4/2003 الدولة دبي-الإمارات العربية المتحدة

مراجع باللغة الأجنبية:

Joseph Juran, Total Quality Management, New York, McGraw-Hill.

Osborn David & Ted GablerRémynniggovernment , New York Plume. Penwin books 1993.

AmilE.Jreisat, Comparative Public. Administration And Policy, New York, West view Press, 2002,

Programme d'ACTION GOVERNEMENTALE pour la SOCIETE de l'information.

George G.Curtin& Michael H.Sommer, The World of e. Gouvernement, London, Haworth press, 2003

المواقع الالكترونية:

- موقع حكومة الامارات العربية المتحدة.

http://www.government.ae/web/guest;jsessionid

/http://www.egypt.gov.eg/arabic

- موقع الحكومة الالكترونية بمصر.

http://www.canada.gc.ca

- موقع الحكومة الالكترونية الكندية.

http://europa.eu.int

- موقع الحكومة الإلكترونية للاتحاد الأوربي

http://www.firstgov.gov

- موقع الحكومة الالكترونية الأمريكية

موقع http://www.maroc.ma

الحكومة الالكترونية المغربية

موقع http://www.pm.gov.jo

الحكومة الالكترونية الأردنية

http://www.egovconcepts.com

مركز دراسات الحكومات الالكترونية في العالم العربي

www.alam.ma/def.asp

www.marocdroit.com

http://www.hrdiscussion.com/hr17148.html

ملحق رقم 1

القانون الاتحادي الاماراتي رقم 1 لسنة 2006 في شأن التعاملات الإلكترونية

أصدر الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة قانوناً اتحادياً بشأن المعاملات والتجارة الالكترونية.

ويسري القانون على السجلات والمستندات والتوقيعات الالكترونية ذات العلاقة بالمعاملات والتجارة الالكترونية ويستثنى من أحكام: المعاملات والمسائل المتعلقة بالأحوال الشخصية بالزواج والطلاق والوصايا وسندات ملكية الأموال غير المنقولة والسندات القابلة للتداول والمعاملات التي تتعلق ببيع وشراء الأموال غير المنقولة والتصرف فيها وتأجير وأي مستندات يتطلب القانون تصديقه أمام كاتب العدل.

وتضمن القانون عقوبات بالحبس والغرامة، وبإحدى هاتين العقوبتين وتصل أقصى عقوبات الغرامة الى مائتي ألف درهم والحبس مدة سنة، وفي ما يلي نص القانون:

المادة (1):

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الدولة: دولة الإمارات العربية المتحدة.

الجهات الحكومية: الـوزارات الاتحادية والدوائر والسلطات المحلية والهيئات والمؤسسات العامة الاتحادية والمحلية.

الوزارة: وزارة الاقتصاد والتخطيط.

الوزير: وزير الاقتصاد والتخطيط.

السلطة المحلية المختصة: السلطة المحلية المختصة في كل إمارة من إمارات الدولة.

الكتروني: ما يتصل بالتكنولوجيا الحديثة ويكون ذا قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو مؤتمتة أو ضوئية أو ما شابه ذلك.

المعلومات الالكترونية: بيانات ومعلومات ذات خصائص الكترونية في شكل نصوص أو رموز أو أصوات أو رسوم أو صور أو برامج الحاسب الآلي أو غيرها.

نظام المعلومات الالكتروني: مجموعة برامج وأجهزة معدة لمعالجة وإدارة البيانات والمعلومات لإنشاء أو استخراج أو إرسال أو استلام أو تخزين أو عرض الرسائل الكترونياً أو غير ذلك.

سجل أو مستند الكتروني: سجل أو مستند يتم إنشاؤه أو تخزينه أو استخراجه أو نسخه أو إرساله أو إبلاغه أو استلامه بوسيلة الكترونية، على وسيط ملموس أو على أي وسيط الكتروني آخر، ويكون قابلاً للاسترجاع بشكل يمكن فهمه.

وسـيلة تقنيـة المعلومـات: أداة الكترونيـة مغناطيسـية، بصريـة كهروكيميائيـة أو أيـة أداة أخـرى تسـتخدم لمعالجـة البيانـات وأداء المنطـق

والحساب أو الوظائف التخزينية، ويشمل أية قدرة تخزين بيانات أو اتصالات تتعلق أو تعمل بالاقتران مع مثل هذه الأداة.

المنشئ: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم أو يتم بالنيابة عنه إرسال الرسالة الالكترونية أياً كانت الحالة، ولا يعتبر منشئاً الجهة التي تقوم بمهمة مزود خدمات في ما يتعلق بإنتاج أو معالجة أو إرسال أو حفظ تلك الرسالة الالكترونية وغير ذلك من الخدمات المتعلقة بها.

المرسل إليه: الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي قصد المنشئ توجيه رسالته إليه، ولا يعتبر مرسلاً إليه الشخص الذي يقوم بتزويد الخدمات في ما يتعلق باستقبال أو معالجة أو حفظ المراسلات الالكترونية وغير ذلك من الخدمات المتعلقة بها.

البرنامج المعلوماتي: مجموعة من البيانات والتعليمات والأوامر قابلة للتنفيذ بوسائل تقنية المعلومات ومعدة لإنجاز مهمة ما.

الرسالة الالكترونية: معلومات الكترونية ترسل أو تستلم بوسائل الكترونية أياً كانت وسيلة استخراجها في المكان المستلمة فيه.

المراسلة الالكترونية: إرسال واستلام الرسائل الالكترونية.

التوقيع الالكتروني: توقيع مكون من حروف أو أرقام أو رموز أو صوت أو نظام معالجة ذي شكل الكتروني وملحق أو مرتبط منطقياً برسالة الكترونية وممهور بنية توثيق أو اعتماد تلك الرسالة.

التوقيع الالكتروني المحمي: التوقيع الالكتروني المستوفي لشروط المادة (18) من هذا القانون.

الموقع: الشخص الطبيعي أو المعنوي الحائز لأداة توقيع الكتروني خاصة به ويقوم بالتوقيع أو يتم التوقيع بالنيابة عنه على الرسالة الالكترونية باستخدام هذه الأداة.

أداة التوقيع: جهاز أو معلومات الكترونية معدة بشكل مستقل أو بالاشتراك مع أجهزة ومعلومات الكترونية أخرى لوضع توقيع الكتروني لشخص معين، وتشمل هذه العمليات أية أنظمة أو أجهزة تنتج أو تلتقط معلومات معينة مثل رموز أو مناهج حسابية أو حروف أو أرقام أو مفاتيح خصوصية أو أرقام تعريف الشخصية أو خواص شخصية.

الوسيط الالكتروني المؤتمت: برنامج أو نظام الكتروني لوسيلة تقنية المعلومات تعمل تلقائياً بشكل مستقل، كلياً أو جزئياً، من دون إشراف من أي شخص طبيعي في الوقت الذي يتم فيه العمل أو الاستجابة له.

المعاملات الالكترونية المؤتمتة: معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بوساطة وسائل أو سجلات الكترونية، والتي لا تكون فيها هذه الأعمال أو السجلات خاضعة لأية متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي.

مزود خدمات التصديق: أي شخص أو جهة معتمدة أو معترف بها تقوم بإصدار شهادات تصديق الكترونية أو أية خدمات أو مهمات متعلقة بها وبالتوقيعات الالكترونية والمنظمة بموجب أحكام هذا القانون.

شهادة المصادقة الالكترونية: الشهادة التي يصدرها مزود خدمات التصديق يفيد فيها تأكيد هوية الشخص أو الجهة الحائزة على أداة توقيع معينة.

إجراءات التوثيق المحكمة: الإجراءات التي تهدف الى التحقق من أن رسالة الكترونية قد صدرت من أو إلى شخص معين، والكشف عن أي خطأ أو تعديل في محتويات أو في إرسال أو تخزين رسالة الكترونية أو سجل الكتروني خلال فترة زمنية محددة ويشمل ذلك أي إجراء يستخدم مناهج حسابية أو رموزاً أو كلمات أو أرقاماً تعريفية أو تشفيراً أو إجراءات للرد أو لإقرار الاستلام وغيرها من وسائل إجراءات حماية المعلومات.

الطرف المعتمد: الشخص الذي يتصرف معتمداً على توقيع الكتروني أو شهادة مصادقة الكترونياً.

المعاملة الالكترونية: أي تعامل أو عقد أو اتفاقية يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بوساطة المراسلات الالكترونية.

التجارة الالكترونية: المعاملات التجارية التي تباشر بوساطة المراسلات الالكترونية.

الفصل الثاني

سريان القانون وأهدافه

مادة (2):

1- تسري فيما لم يرد بشأنه نص خاص في هذا القانون قواعد العرف التجاري الدولي المتعلقة بالمعاملات والتجارة الالكترونية والمبادئ العامة في المعاملات المدنية والتجارية.

2- يسري هذا القانون على السجلات والمستندات والتوقيعات الالكترونية ذات العلاقة بالمعاملات والتجارة الالكترونية، ويستثنى من أحكامه ما يأتي:

أ- المعاملات والمسائل المتعلقة بالأحوال الشخصية كالزواج والطلاق والوصايا.

ب- سندات ملكية الأموال غير المنقولة.

ج- السندات القابلة للتداول.

د- المعاملات التي تتعلق ببيع وشراء الأموال غير المنقولة والتصرف فيها وتأجيرها لمدد تزيد على عشر سنوات وتسجيل أية حقوق أخرى متعلقة بها.

هـ- أي مستند يتطلب القانون تصديقه أمام الكاتب العدل.

و- أية مستندات أو معاملات أخرى يتم استثناؤها بنص قانوني خاص.

3- لمجلس الوزراء، بقرار يصدره أن يضيف أية معاملات أو مسائل أخرى لما هو وارد في البنود السابقة من الفقرة (2) من هذه المادة، أو أن يحذف منها أو يعدل فيها.

المادة (3):

يهدف هذا القانون إلى تحقيق ما يأتي:

1- حماية حقوق المتعاملين إلكترونياً وتحديد التزاماتهم.

2- تشجيع وتسهيل المعاملات والمراسلات الإلكترونية بوساطة سجلات الكترونية يعتمد عليها.

3- تسهيل وإزالة أية عوائق أمام التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية الأخرى والتي قد تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع، ولتعزيز التطور القانوني والتجاري لتطبيق التجارة الإلكترونية بصورة مضمونة.

4- تسهيل نقل المستندات الإلكترونية بين الجهات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية وتعزيز توفير خدمات هذه الجهات والمؤسسات بكفاءة عن طريق مراسلات الكترونية يعتمد عليها.

5- التقليل من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتغييرات اللاحقة

على تلك المراسلات والتقليل من فرص الاحتيال في التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية الأخرى.

6- إرساء مبادئ موحدة للقواعد واللوائح والمعايير المتعلقة بتوثيق وسلامة المراسلات الإلكترونية.

7- تعزيز الثقة في سلامة وصحة المعاملات والمراسلات والسجلات الإلكترونية.

8- تعزيز تطور التجارة الإلكترونية والمعاملات الأخرى على الصعيدين المحلي والعالمي وذلك عن طريق استخدام توقيعات الكترونية.

الفصل الثالث

متطلبات المعاملات الإلكترونية

أولاً: المراسلات الإلكترونية

مادة (4):

1- لا تفقد الرسالة الإلكترونية أثرها القانوني أو قابليتها للتنفيذ لمجرد أنها جاءت في شكل إلكتروني.

2- لا تفقد المعلومات المثبتة في الرسالة الإلكترونية حجيتها القانونية حتى وإن وردت موجزة، متى كان الاطلاع على تفاصيل تلك المعلومات متاحاً ضمن النظام الإلكتروني الخاص بمنشئها، وتمت الإشارة في الرسالة إلى كيفية الاطلاع عليها.

ثانياً: حفظ السجلات الإلكترونية:

مادة (5):

1- إذا اشترط القانون حفظ مستند أو سجل أو معلومات لأي سبب، فإن هذا الشرط يكون متحققاً إذا تم حفظ ذلك المستند أو السجل أو المعلومات في شكل سجل إلكتروني، شريطة مراعاة ما يأتي:

أ- حفظ السجل الإلكتروني بالشكل الذي أنشئ أو أرسل أو استلم به، أو بشكل يمكن من إثبات أنه يمثل بدقة المعلومات التي أنشئت أو أرسلت أو استلمت في الأصل.

ب- بقاء المعلومات محفوظة على نحو يتيح استخدامها والرجوع إليها فيما بعد.

ج- حفظ المعلومات إن وجدت التي تمكن من تحديد منشأ الرسالة الإلكترونية وجهة وصولها وتاريخ ووقت إرسالها واستلامها.

2- لا يمتد الالتزام بحفظ المستندات أو السجلات أو المعلومات وفقاً للبند (ج) من الفقرة (1) من هذه المادة إلى أية معلومات تنشأ بصورة ضرورية وتلقائية لمجرد التمكين من إرسال أو استلام السجل.

3- يجوز لأي شخص استيفاء المتطلبات المنصوص عليها في الفقرة (1) من هذه المادة بالاستعانة بخدمات أي شخص آخر، طالما التزم بالشروط المنصوص عليها في تلك الفقرة.

4- ليس في هذه المادة ما يحول دون الآتي:

أ- وجود نص في قانون آخر يقضي بالاحتفاظ بالمستندات أو السجلات أو المعلومات في شكل سجلات إلكترونية وفق نظام معلومات

إلكتروني معين أو باتباع إجراءات معينة، أو الحفظ أو المراسلة عبر وسيط الكتروني محدد.

ب- حق الجهات الحكومية في تحديد متطلبات إضافية للاحتفاظ بسجلات الكترونية تخضع لاختصاصها.

ثالثاً: قبول التعامل الإلكتروني:

مادة (6):

1- ليس في هذا القانون ما يتطلب من شخص أن يستخدم أو يقبل معلومات بشكل إلكتروني، إلا أنه يجوز استنتاج موافقة الشخص من سلوكه الإيجابي.

2- يجوز أن يتفق الأطراف الذين لهم علاقة بإنشاء أو إرسال أو استلام أو تخزين أو معالجة أية سجلات الكترونية، على التعاقد بصورة مغايرة لأي من الأحكام الواردة في الفصل الثاني حتى الفصل الرابع من هذا القانون.

3- استثناء من أحكام الفقرة (1) السابقة، يجب أن يكون صريحاً قبول الحكومة بالتعامل الإلكتروني في المعاملات التي تكون طرفاً فيها.

رابعاً: الكتابة:

مادة (7):

إذا اشترط القانون في أي بيان أو مستند أو سجل أو معاملة أو بينة أن يكون مكتوباً، أو نص على ترتيب نتائج معينة على عدم الكتابة، فإن المستند أو السجل الإلكتروني يستوفي هذا الشرط إذا تم الالتزام بأحكام الفقرة (1) من المادة (5) من هذا القانون.

خامساً: التوقيع الإلكتروني:

مادة (8):

1- إذا اشترط القانون وجود توقيع على مستند أو نص على ترتيب نتائج معينة على التوقيع، فإن التوقيع الالكتروني الذي يعتمد عليه في إطار المعنى الوارد في المادة (18) من هذا القانون يستوفي ذلك الشرط.

2- يجوز لأي شخص أن يستخدم أي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني، إلا اذا نص القانون على غير ذلك.

سادساً: الأصل الإلكتروني:

مادة (9):

إذا اشترط القانون تقديم الرسالة الإلكترونية أو الاحتفاظ بها في شكلها الأصلي أو رتب على عدم توافر ذلك نتائج معينة فإن الرسالة الإلكترونية تعتبر اصلية إذا تحقق الآتي:

1- إذا وجد ما يعتد به فنيا لتأكيد سلامة المعلومات الواردة في الرسالة الإلكترونية منذ الوقت الذي انشئت فيه للمرة الأولى في شكلها النهائي كمستند أو سجل إلكتروني ويكون معيار تقدير سلامة المعلومات هو تحديد ما إذا كانت قد بقيت مكتملة ودون تغيير، باستثناء أية إضافة أو تظهير أو تغيير يطرأ أثناء الوضع العادي للإبلاغ والتخزين والعرض.

وتقدر درجة الاعتداد المطلوب على ضوء الغرض الذي انشئت من أجله المعلومات، وعلى ضوء الظروف ذات الصلة.

2- إذا كانت الرسالة تسمح بعرض المعلومات المطلوب تقديمها متى طلب ذلك.

سابعاً: قبول وحجية البينة الإلكترونية:

مادة (10):

1- لا يحول دون قبول الرسالة الإلكترونية أو التوقيع الإلكتروني كدليل إثبات:

أ- أن تكون الرسالة أو التوقيع قد جاء في شكل إلكتروني.

ب- أن تكون الرسالة أو التوقيع ليس أصلياً أو في شكله الأصلي، متى كانت هذه الرسالة أو التوقيع الإلكتروني أفضل دليل يتوقع بدرجة معقولة أن يحصل عليه الشخص الذي يستشهد به.

2- في تقدير حجية المعلومات الإلكترونية في الإثبات، تراعى العناصر الآتية:

أ- مدى إمكانية الاعتداد بالطريقة التي تم بها تنفيذ واحدة أو أكثر من عمليات إدخال المعلومات أو إنشائها أو تجهيزها أو تخزينها أو تقديمها أو إرسالها.

ب- مدى إمكانية الاعتداد بالطريقة التي استخدمت في المحافظة على سلامة المعلومات.

ج- مدى إمكانية الاعتداد بمصدر المعلومات إذا كان معروفاً.

د- مدى إمكانية الاعتداد بالطريقة التي تم بها التأكد من هوية المنشئ.

هـ- أي عنصر آخر يتصل بالموضوع.

3- ما لم يتم إثبات عكس ذلك، يفترض أن التوقيع الإلكتروني المحمي:

أ- يمكن الاعتداد به.

ب- هو توقيع الشخص الذي تكون له صلة به.

ج- قد وضعه ذلك الشخص بنية توقيع أو اعتماد الرسالة الإلكترونية المنسوب إليه إصدارها.

4- ما لم يتم إثبات عكس ذلك يفترض أن السجل الإلكتروني المحمي:

أ- لم يتغير منذ أن أنشئ.

ب- معتد به.

الفصل الرابع

المعاملات الإلكترونية

أولاً: إنشاء العقود وصحتها:

مادة (11):

1- لأغراض التعاقد يجوز التعبير عن الإيجاب والقبول جزئياً أو كلياً بوساطة المراسلة الإلكترونية.

2- لا يفقد العقد صحته أو قابليته للتنفيذ لمجرد أنه تم بوساطة مراسلة الكترونية واحدة أو اكثر.

ثانياً: المعاملات الإلكترونية المؤتمتة

مادة (12):

1- يجوز أن يتم التعاقد بين وسائط الكترونية مؤتمتة متضمنة نظامي معلومات الكترونية أو أكثر تكون معدة ومبرمجة مسبقاً للقيام بذلك، ويكون التعاقد صحيحاً ونافذاً ومنتجاً لآثاره القانونية

حتـى في حالـة عـدم التدخـل الشـخصي أو المبـاشر لأي شـخص طبيعـي في عمليـة إبـرام العقـد في هـذه الأنظمـة.

2- يجوز أن يتم التعاقد بين نظام معلوماتي الكتروني مؤتمت بحوزة شخص طبيعي أو معنوي وبين شخص طبيعي آخر إذا كان الأخير يعلم أو من المفترض أن يعلم أن ذلك النظام سيتولى إبرام العقد أو تنفيذه تلقائياً.

ثالثاً: الإسناد:

مادة (13)

1- تعتبر الرسالة الإلكترونية صادرة عن المنشئ إذا كان هو الذي أصدرها بنفسه.

2- في العلاقة بين المنشئ والمرسل إليه، تعتبر الرسالة الإلكترونية صادرة عن المنشئ إذا أرسلت:

أ- من شخص له صلاحية التصرف نيابة عن المنشئ فيما يتعلق بالرسالة الإلكترونية.

ب- من نظام معلومات مؤتمت ومبرمج للعمل تلقائياً من قبل المنشئ، أو نيابة عنه.

رابعاً: الإقرار بالاستلام:

مادة (14):

1- تسري أحكام الفقرات (2) و(3) و(4) من هذه المادة عندما يكون المنشئ قد طلب من المرسل إليه أو اتفق معه، قبل أو عند توجيه الرسالة الالكترونية، على توجيه إقرار باستلامها.

2- إذا لم يكـن المنشـئ قـد اتفـق مـع المرسـل اليـه عـلى أن يكـون الإقـرار

بالاستلام وفق شكل معين أو بطريقة معينة، يجوز الإقرار بالاستلام عن طريق:

أ - أية رسالة من جانب المرسل اليه، سواء كانت بوسيلة الكترونية او مؤتمتة أو بأية وسيلة أخرى.

ب - أي سلوك من جانب المرسل اليه يفيد أنه قد أخطر المنشئ باستلام الرسالة الالكترونية.

3- إذا كان المنشئ قد ذكر ان الرسالة الالكترونية مشروطة بتلقي إقرار بالاستلام فلا يترتب عليها أي أثر قانوني حتى يتسلم المنشئ الإقرار.

4- إذا طلب المنشئ إقراراً بالاستلام دون ان يذكر ان الرسالة الالكترونية مشروطة بتلقي إقرار بالاستلام خلال الوقت المحدد او المتفق عليه او خلال مدة معقولة، اذا لم يكن قد تم تحديد وقت معين او متفق عليه، فإن للمنشئ:

أ - أن يوجه الي المرسل اليه إخطاراً يفيد انه لم يتلق أي إقرار بالاستلام ويحدد فيه وقتاً معقولاً يتعين خلاله تلقي الإقرار.

ب - اذا لم يرد الاقرار بالاستلام خلال الوقت المحدد في البند (أ) من هذه الفقرة يكون للمنشئ ان يعامل الرسالة الالكترونية وكأنها لم ترسل، او ان يلجأ الى ممارسة أية حقوق اخرى قد تكون له.

5- اذا تلقى المنشئ اقراراً من المرسل اليه بأنه قد استلم الرسالة الالكترونية فإن ذلك يعد دليلاً على الاستلام الا اذا قدم المرسل اليه دليلاً على عكس ذلك، ولا ينطوي هذا الافتراض ضمناً على ان الرسالة الالكترونية التي ارسلت من المنشئ تتطابق وفحوى الرسالة التي وردت اليه من المرسل اليه.

6- اذا نص الإقرار بالاستلام الذي يرد الى المنشئ على ان الرسالة الالكترونية ذات الصلة قد استوفت الشروط الفنية، سواء المتفق عليها او المحدد في المعايير المعمول بها، فإنه يفترض ان تلك الشروط قد استوفيت ما لم يثبت العكس.

7- باستثناء ما تعلق بإرسال او استلام الرسالة الالكترونية فإن هذه المادة لا تسري على الآثار القانونية التي قد تنتج عن الرسالة الالكترونية او الإقرار بالاستلام.

مادة (15):

أولاً: ما لم يتفق المنشئ والمرسل اليه على غير ذلك:

1- يكون إرسال الرسالة الالكترونية قد تم عندما تدخل نظام معلومات لا يخضع لسيطرة المنشئ او الشخص الذي ارسل الرسالة نيابة عن المنشئ.

2- يتحدد وقت استلام الرسالة الالكترونية على النحو الآتي:

أ - اذا كان المرسل اليه قد عين نظام معلومات لغرض استلام الرسالة الالكترونية يكون الاستلام قد تم وقت دخول الرسالة الالكترونية نظام المعلومات المعين او وقت استخراج المرسل اليه الرسالة الالكترونية اذا كانت قد ارسلت الي نظام معلومات تابع له غير نظام المعلومات المعين لاستقبال الرسالة.

ب - اذا لم يعين المرسل اليه نظام معلومات، يقع الاستلام عندما تدخل الرسالة الالكترونية نظام معلومات تابع للمرسل اليه.

ثانياً: يسري البند (2) من «أولاً» من هذه المادة رغم اختلاف المكان الذي يوجد فيه نظام المعلومات عن المكان الذي يعتبر ان الرسالة الالكترونية استلمت فيه بموجب الفقرة (ثالثاً) من هذه المادة.

ثالثاً: ما لم يتفق المنشىء والمرسل اليه على غير ذلك، تعتبر الرسالة الالكترونية قد ارسلت من المكان الذي يقع فيه مقر عمل المنشىء وأنها استلمت في المكان الذي يقع فيه مقر عمل المرسل اليه.

رابعاً - في تطبيق أحكام هذه المادة:

أ - اذا كان للمنشىء او المرسل اليه اكثر من مقر عمل واحد، يكون مقر العمل هو المقر الأوثق علاقة بالمعاملة المعنية، او مقر العمل الرئيسي اذا لم توجد مثل هذه المعاملة.

ب - اذا لم يكن للمنشىء او المرسل اليه مقر عمل، يشار الى محل اقامته المعتاد.

ج - مقر الإقامة المعتاد فيما يتعلق بالشخص الاعتياري، يعني مقره الرئيسي او المقر الذي تأسس فيه.

الفصل الخامس

السجلات والتوقيعات الالكترونية المحمية

أولاً: السجلات الالكترونية المحمية:

مادة (16):

1- اذا تم بطريقة صحيحة تطبيق إجراءات توثيق محكمة، منصوص عليها في القانون او معقولة تجارياً ومتفق عليها بين الطرفين، على سجل الكتروني للتحقق من أنه لم يتم تغييره منذ وقت معين من الزمن، فإن هذا السجل يعامل كسجل الكتروني محمي منذ ذلك الوقت الى الوقت الذي تم فيه التحقق.

2- في تطبيق أحكام هذه المادة والمادة (17) من هذا القانون، في مجال تقرير ما اذا كانت إجراءات التوثيق المحكمة معقولة تجارياً، ينظر لتلك الإجراءات في الظروف التجارية وقت استخدامها بما في ذلك:

أ - طبيعة المعاملة.

ب - خبرة ومهارة الأطراف.

ج - حجم المعاملات المماثلة التي قام بها أي من الطرفين او كلاهما.

د - وجود إجراءات بديلة وتكلفتها.

هـ - الإجراءات المستخدمة عموماً في أنواع مماثلة من المعاملات.

ثانياً: التوقيع الالكتروني المحمي:

مادة (17):

1- يعامل التوقيع على انه توقيع الكتروني محمي اذا كان من الممكن التحقق من خلال تطبيق إجراءات توثيق محكمة، منصوص عليها في هذا القانون او معقولة تجارياً ومتفق عليها بين الطرفين من ان التوقيع الالكتروني كان في الوقت الذي تم فيه:

أ - ينفرد به الشخص الذي استخدمه.

ب - ومن الممكن ان يثبت هوية ذلك الشخص.

ج - وأن يكون تحت سيطرته التامة سواء بالنسبة لإنشائه او وسيلة استعماله وقت التوقيع.

د - ويرتبط بالرسالة الالكترونية ذات الصلة به بطريقة توفر تأكيداً يعتمد عليه حول سلامة التوقيع بحيث اذا تم تغيير السجل الالكتروني فإن التوقيع الالكتروني يصبح غير محمي.

2- يعتبر الاعتماد على التوقيع الالكتروني المحمي معقولاً ما لم يثبت العكس.

ثالثاً: الاعتماد على التوقيعات وشهادات المصادقة الالكترونية:

مادة (18):

1- يحق للشخص ان يعتمد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية الى المدى الذي يكون فيه مثل هذا الاعتماد معقولاً.

2- عندما يكون التوقيع الالكتروني معززاً بشهادة مصادقة الكترونية، فإن الطرف الذي يعتمد على ذلك التوقيع يتحمل نتائج اخفاقه في اتخاذ الخطوات المعقولة اللازمة للتأكد من صحة ونفاذ الشهادة، وما اذا كانت معلقة او ملغاة، ومن مراعاة أية قيود فيما يتعلق بشهادة المصادقة الالكترونية.

3- لتقرير ما اذا كان من المعقول لشخص ان يعتمد على توقيع الكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية، يؤخذ في الاعتبار بالعوامل الآتية:

أ - طبيعة المعاملة المعنية التي قصد تعزيزها بالتوقيع الالكتروني.

ب - قيمة او اهمية المعاملة المعنية اذا كان ذلك معلوماً للطرف الذي يعتمد على التوقيع الالكتروني.

ج - ما إذا كان الشخص الذي اعتمد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية، قد اتخذ خطوات مناسبة ليقرر مدى امكانية الاعتماد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية.

د - ما اذا كان الطرف الذي اعتمد على التوقيع الالكتروني قد اتخذ خطوات مناسبة للتحقق من ان التوقيع الالكتروني معزز بشهادة مصادقة الكترونية او كان من المتوقع ان يكون كذلك.

هـ - ما اذا كان الطرف الذي اعتمد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية، قد علم او كان عليه ان يعلم ان التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية قد تم الاخلال بها او ألغيت.

و - الاتفاق او التعامل السابق بين المنشىء والطرف الذي اعتمد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية، أو أي عرف تجاري سائد في هذا الشأن.

ز - أي عامل آخر ذي صلة.

4- اذا كان الاعتماد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية غير معقول في ضوء الظروف المحيطة بالنظر للعوامل المذكورة في الفقرة (2) من هذه المادة، فإن الطرف الذي اعتمد على التوقيع الالكتروني او شهادة المصادقة الالكترونية يتحمل مخاطر عدم صحة ذلك التوقيع او تلك الشهادة ما لم يثبت العكس.

رابعاً: واجبات الموقع:

مادة (19):

أولاً: يجب على الموقع:

1- عدم استخدام أداة توقيعه استخداماً غير قانوني.

2- أن يمارس عناية معقولة لتفادي استخدام أداة توقيعه استخداماً غير مصرح به.

3- أن يخطر الأشخاص المعنيين بدون تأخير غير مبرر، وذلك في حالة:

أ- علم الموقع بأن أداة توقيعه قد تعرضت لما يثير الشبهة في درجة أمانها.

ب- أو إذا تبين من دلالة الظروف المعروفة لديه ما يرجح أن تكون أداة التوقيع تعرضت لما يثير الشبهة فيها.

4- أن يمارس عناية معقولة لضمان دقة واكتمال كل ما يقدمه من بيانات وتصريحات جوهرية ذات صلة بشهادة المصادقة الالكترونية طوال مدة سريانها، وذلك في الحالات التي تستلزم فيها أداة التوقيع استخدام هذه الشهادة.

ثانيا: يكون الموقع مسؤولاً عن تقصيره في استيفاء متطلبات الفقرة (اولاً) من هذه المادة.

الفصل السادس

الأحكام المتصلة بشهادات المصادقة الالكترونية وخدمات التصديق

أولاً مراقب خدمات التصديق:

المادة (20):

لأغراض هذا القانون يعين بقرار من مجلس الوزراء جهة لمراقبة خدمات التصديق وعلى وجه الخصوص لأغراض ترخيص وتصديق ومراقبة أنشطة مزودي خدمات التصديق والإشراف عليها.

ثانياً: واجبات مزود خدمات التصديق

مادة (21):

أولاً يجب على مزود خدمات التصديق:

أ- أن يتصرف وفقاً للبيانات التي يقدمها بشأن ممارسته لنشاطه.

ب- أن يمارس عناية معقولة لضمان دقة واكتمال كل ما يقدمه من بيانات جوهرية ذات صلة بشهادة المصادقة الالكترونية أو مدرجة فيها طيلة سريانها.

ج- أن يوفر وسائل يكون من المعقول الوصول إليها وتمكن الطرف الذي يعتمد على خدماته من التأكد من الآتي:

1- هوية مزود خدمات التصديق.

2- أن الشخص المعينة هويته في شهادة المصادقة الالكترونية، لديه السيطرة في الوقت المعني على أداة التوقيع المشار إليها في هذه الشهادة.

3- الطريقة المستخدمة في تعيين هوية الموقع.

4- وجود أية قيود على الغرض أو القيمة التي يجوز أن تستخدم من أجلها أداة التوقيع.

5- ما إذا كانت أداة التوقيع صحيحة ولم تتعرض لما يثير الشبهة.

6- ما إذا كان للموقع وسيلة لإعطاء إخطار بموجب هذا القانون.

7- ما إذا كان هناك وسيلة مناسبة للإبلاغ عن إلغاء التوقيع.

د- أن يوفر وسيلة للموقعين تمكنهم من تقديم إخطار بأن أداة التوقيع قد تعرضت لما يثير الشبهة، وأن يضمن توافر خدمة إلغاء للتوقيع يمكن استخدامها في الوقت المناسب.

هـ- أن يستخدم في أداء خدماته نظماً وإجراءات وموارد بشرية جديرة بالثقة.

و- أن يكون مرخصاً من مراقب خدمات التصديق إذا كان يعمل في الدولة.

ثانياً: لتقرير ما إذا كانت أي نظم أو إجراءات أو موارد بشرية جديرة بالثقة لأغراض الفقرة (1/هـ) السابقة، يتعين الأخذ بالاعتبارات الآتية:

أ- الموارد المالية والبشرية بما في ذلك توافر الموجودات داخل منطقة الاختصاص.

ب- مدى الثقة في برامج وأجهزة الحاسب الآلي.

ج- إجراءات معالجة وإصدار شهادات المصادقة الالكترونية وطلبات الحصول على هذه الشهادات والاحتفاظ بالسجلات.

د- توفر المعلومات الخاصة بالموقعين المحددين في شهادات المصادقة الالكترونية، وكذلك توفير المعلومات للأطراف المعتمدة على خدمات التصديق.

هـ- انتظام ومدى مراجعة الحسابات من جانب جهة مستقلة.

و- وجود إعلان من الدولة أو من جهة اعتماد، أو من مزود خدمات التصديق بشأن وجود ما ذكره أو الالتزام به.

ز- مدى خضوع مزود خدمات التصديق للاختصاص القضائي لمحاكم الدولة.

ح- مدى التناقض بين القانون المطبق على أعمال مزود خدمات التصديق وقوانين الدولة.

ثالثاً: يجب أن تحدد شهادة المصادقة الالكترونية ما يأتي:

أ- هوية مزود خدمات التصديق.

ب- أن الشخص المعينة هويته في شهادة المصادقة الالكترونية لديه السيطرة في الوقت المعني على أداة التوقيع المشار إليها في هذه الشهادة.

ج- أن أداة التوقيع كانت سارية المفعول في أو قبل تاريخ إصدار شهادة المصادقة الالكترونية.

د- ما إذا كانت هناك أية قيود على الغرض أو القيمة التي يجوز أن تستخدم من أجلها أداة التوقيع أو شهادة المصادقة الالكترونية.

هـ- ما إذا كانت هناك أية قيود على نطاق أو مدى المسؤولية التي قبلها مزود خدمات التصديق تجاه أي شخص.

رابعاً: إذا حدثت أية أضرار نتيجة لعدم صحة شهادة المصادقة الالكترونية أو نتيجة لأي عيب فيها يكون مزود خدمات التصديق مسؤولاً عن الخسائر التي يتكبدها:

أ- كل طرف تعاقد مع مـزود خدمات التصديق حول تقديم شهادة المصادقة الالكترونية.

ب- أي شخص اعتمد بصورة معقولة على شهادة المصادقة الالكترونية التي أصدرها مزود خدمات التصديق.

خامساً: لا يكون مزود خدمات التصديق مسؤولاً عن أي ضرر في الحالتين الآتيتين:

أ- إذا أدرج في شهادة المصادقة الالكترونية بياناً يقيد نطاق ومدى مسؤوليته تجاه أي شخص ذي صلة وفقاً للائحة التي تصدر في هذا الشأن.

ب- إذا أثبت أنه لم يرتكب أي خطأ أو إهمال أو أن الضرر قد نشأ عن سبب أجنبي لا يد له فيه.

ثالثاً: تنظيم عمل مزودي خدمات التصديق:

مادة (22):

يصدر الوزير بناء على اقتراح المراقب اللوائح الخاصة بتنظيم وترخيص عمل مزودي خدمات التصديق الذين يعملون في الدولة بما في ذلك ما يأتي:

1- ترخيص وتجديد ترخيص مزودي خدمات التصديق وممثليهم المفوضين وتجديد هذه التراخيص والمسائل المتعلقة بها.

2- أنشطة مزودي خدمات التصديق، ويشمل ذلك طريقة ومكان وأسلوب الحصول على أعمالهم وجذب الجمهور لها.

3- المعايير والقواعد التي يتعين على مزودي خدمات التصديق المحافظة عليها واتباعها في أعمالهم.

4- تحديد المعايير المناسبة فيما يتعلق بمؤهلات وخبرة مزودي خدمات التصديق وتدريب موظفيهم.

5- تحديد شروط إدارة الأعمال التي يقوم بها مزود خدمات التصديق.

6- تحديد محتويات وتوزيع المواد والإعلانات المكتوبة أو المطبوعة أو المرئية والتي يجوز أن يوزعها أو يستخدمها أي شخص فيما يتعلق بأية شهادة مصادقة الكترونية أو مفتاح رقمي.

7- تحديد شكل ومحتوى أي شهادة مصادقة الكترونية أو مفتاح رقمي.

8- تحديد التفاصيل التي يجب تدوينها في الحسابات التي يحتفظ بها مزودو خدمات التصديق.

9- المؤهلات الواجب توافرها في مدققي حسابات ومزودي خدمات التصديق.

10- وضع القواعد اللازمة لتنظيم التفتيش والتدقيق على أعمال مزودي خدمات التصديق.

11- شروط إنشاء وتنظيم أي نظام الكتروني بواسطة مزود خدمات التصديق، سواء بمفرده أو بالاشتراك مع مـزودي خدمات تصديق آخرين، وفرض وتغيير تلك الشروط أو القيود وفقاً لاقتراح المراقب وبالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص.

12- الطريقة التي يدير بها الحاصل على الترخيص معاملاته مع عملائه، وكذلك عند تعارض مصالحه مع مصالحهم، وواجباته تجاههم فيما يتصل بشهادات المصادقة الالكترونية الرقمية.

13- اقتراح الرسوم التي يجب استيفاؤها فيما يتصل بأي أمر مطلوب بموجب أحكام هذه المادة ويصدر بهذه الرسوم قرار من مجلس الوزراء.

14- وضع أية نماذج لأغراض تطبيق هذه المادة.

15- الغرامات المالية والجزاءات المقررة على مخالفة قواعد ترخي وتنظيم عمل مزودي خدمات التصديق.

مادة (23):

1- المعايير والقواعد التي يتعين على مزودي خدمات التصديق المحافظة عليها واتباعها في اعمالهم.

2- تحديد المعايير المناسبة فيما يتعلق بمؤهلات وخبرة مزودي خدمات التصديق وتدريب موظفيهم.

3- تحديد شروط ادارة الاعمال التي يقوم بها مزود خدمات التصديق.

4- تحديد محتويات وتوزيع المواد والاعلانات المكتوبة او المطبوعة أو المرئية والتي يجوز ان يوزعها أو يستخدمها أي شخص فيما يتعلق بأية شهادة مصادقة الكترونية أو مفتاح رقمي.

5- تحديد شكل ومحتوي أي شهادة مصادقة الكترونية او مفتاح رقمي.

6- تحديد التفاصيل التي يجب تدوينها في الحسابات التي يحتفظ بها مزودو خدمات التصديق.

7- المؤهلات الواجب توافرها في مدققي حسابات مزودي خدمات التصديق.

8- وضع القواعد اللازمة لتنظيم التفتيش والتدقيق على اعمال مزودي خدمات التصديق.

9- شروط انشاء وتنظيم اي نظام الكتروني بواسطة مزود خدمات التصديق، سواء بمفرده أو بالاشتراك مع مـزودي خدمات تصديق اخرين، وفرض وتغيير تلك الشروط أو القيود وفقاً لاقتراح المراقب وبالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص.

10- الطريقة التي يدير بها الحاصل على الترخيص معاملاته مع عملائه، وكذلك عند تعارض مصالحه مع مصالحهم وواجباته تجاههم فيما يتصل بشهادات المصادقة الالكترونية الرقمية.

11- اقتراح الرسوم التي يجب استيفاؤها فيما يتصل بأي أمر مطلوب بموجب احكام هذه المادة ويصدر بهذه الرسوم قرار من مجلس الوزراء.

12- وضع اية نماذج لأغراض تطبيق هذه المادة.

13- الغرامات المالية والجزاءات المقررة على مخالفة قواعد ترخي وتنظيم عمل مزودي خدمات التصديق.

ب- وفي الحالات التي يتفق فيها الاطراف فيما بينهم على استخدام انواع معينة من التوقيعات أو شهادات المصادقة الالكترونية، فإن هذا الاتفاق يعتبر كافيا لأغراض الاعتراف المتبادل بالاختصاصات القضائية للدول التي تتبعها هذه الاطراف، شريطة ألا يكون مثل هذا الاتفاق غير مشروع وفقاً لأحكام القوانين المطبقة في الدولة.

الفصل الثامن

الاستخدام الحكومي للسجلات والتوقيعات الالكترونية

مادة (24):

1- يجوز للجهات الحكومية في نطاق أداء الأعمال المنوطة بها بحكم القانون، ان تقوم بما يأتي:

أ- قبول ايداع أو تقديم المستندات أو انشائها أو الاحتفاظ بها في شكل سجلات الكترونية.

ب- اصدار أي اذن أو ترخيص أو قرار أو موافقة في شكل سجلات إلكترونية.

ج- قبول الرسوم أو أي مدفوعات اخرى في شكل الكتروني.

د- طرح العطاءات واستلام المناقصات المتعلقة بالمشتريات الحكومية بطريقة الكترونية.

2- إذا قررت الحكومة تنفيذ أي من الاعمال المذكورة في الفقرة (1) من هذه المادة، فيجوز لها عندئذ ان تحدد:

أ- الطريقة أو الشكل الذي يتم بواسطته انشاء أو ايداع أو حفظ أو تقديم أو اصدار تلك السجلات الالكترونية.

ب- الطريقة والاسلوب والكيفية والاجراءات التي يتم بها طرح العطاءات واستلام المناقصات وانجاز المشتريات الحكومية.

ج- نوع التوقيع الالكتروني المطلوب بما في ذلك اشتراط ان يستخدم المرسل توقيعا رقميا أو توقيعا الكترونيا محميا آخر.

د- الطريقة والشكل اللذين يتم بهما تثبيت ذلك التوقيع على السجل الالكتروني والمعيار الذي يجب ان يستوفيه مزود خدمات التصديق الذي يقدم له المستند للحفظ والايداع.

هـ- عمليات واجراءات الرقابة المناسبة للتأكد من سلامة وأمن وسرية السجلات الالكترونية او المدفوعات أو الرسوم.

و- اية خصائص او شروط او احكام اخرى مهددة حاليا لارسال المستندات الورقية، إذا كان ذلك مطلوبا فيما يتعلق بالسجلات الالكترونية الخاصة بالمدفوعات والرسوم.

مادة (25):

لا يجوز لأي شخص ان ينشر شهادة مصادقة الكترونية تشير الى مزود خدمات تصديق مدرج اسمه في هذه الشهادة، اذا كان الشخص يعلم ان:

أ- مزود خدمات التصديق المدرج اسمه في هذه الشهادة لم يصدرها.

ب- الموقع المدرج اسمه في هذه الشهادة لم يقبلها.

ج- هذه الشهادة قد الغيت أو اوقفت، إلا إذا كان ذلك النشر بغرض التحقق من توقيع الكتروني أو رقمي تم استعماله قبل الايقاف أو الالغاء.

الفصل التاسع

العقوبات

مادة (26):

يعاقب بالحبس مدة لا تقل على سنة والغرامة التي لا تقل على خمسين الف درهم ولا تزيد على مائتين وخمسين ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من انشأ أو نشر أو وفر او قدم أي شهادة مصادقة الكترونية تتضمن او تشير الى بيانات غير صحيحة مع علمه بذلك.

مادة (27):

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر وبالغرامة التي لا تزيد على مائة ألف درهم أو باحدى هاتين العقوبتين كل من قدم متعمداً بيانات غير صحيحة الى مزود خدمات التصديق بغرض طلب استصدار أو الغاء أو ايقاف شهادة مصادقة الكترونية.

مادة (28):

1- يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة اشهر والغرامة التي لا تقل عن عشرين ألفاً ولا تزيد على مائتي ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل شخص تمكن بموجب أي سلطات ممنوحة له في هذا القانون من الاطلاع على معلومات في سجلات أو مستندات أو مراسلات الكترونية، وأفشى أياً من هذه المعلومات.

2- تستثنى من احكام الفقرة (1) من هذه المادة حالات التصريح بالمعلومات التي تتم لأغراض تنفيذ هذا القانون، أو تنفيذاً لأي اجراءات قضائية.

مادة (29):

يعاقب بالحبس لمدة لا تزيد على ستة أشهر وبالغرامة التي لا تزيد على مائة ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من ارتكب فعلاً يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة، باستخدام وسيلة الكترونية.

مادة (30):

1- يعاقب بالحبس أو بالغرامة التي لا تقل عن عشرة آلاف درهم ولا تتجاوز مائة ألف درهم رؤساء وأعضاء مجالس الإدارات ومديرو الشخص الاعتباري إذا تسببوا بموافقتهم أو تسترهم أو أي تصرف آخر منهم بوقوع مخالفة لأي حكم من أحكام هذا القانون.

2- يعاقب موظف الشخص الاعتباري بالحبس أو بالغرامة التي لا تقل عن عشرة آلاف درهم ولا تزيد على مائة ألف درهم إذا ارتكب مخالفة لأحكام هذا القانون أو اللوائح الصادرة تنفيذاً له وثبت ان هذه المخالفة قد جاءت نتيجة لتصرفه أو إهماله أو موافقته أو تستره.

3- وفي حالة الحكم بالإدانة في أي من البندين (1) و(2) من هذه المادة يحكم على الشخص الاعتباري الذي يتبع له المحكوم عليهم بغرامة تعادل الغرامة المحكوم بها على أي منهم.

مادة (31):

للمحكمة في حالات الإدانة بموجب أحكام هذا القانون ان تقضي بمصادرة الآلات والأدوات التي استخدمت في ارتكاب الجريمة وذلك من دون إخلال بحقوق الغير حسن النية.

مادة (32):

تقضي المحكمة بإبعاد الأجنبي في حالة الحكم عليه بالحبس بموجب أحكام هذا القانون.

مادة (33):

لا يخل تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون بأي عقوبة أشد ينص عليها في أي قانون آخر.

الفصل العاشر

أحكام ختامية

مادة (34):

تكون لموظفي الوزارة والسلطة المحلية المختصة الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل والشؤون الإسلامية والأوقاف بالاتفاق مع الوزير صفة مأموري الضبط القضائي في إثبات ما يقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون واللوائح الصادرة تنفيذاً له.

مادة (35):

يصدر الوزير اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون

مادة (36)

يلغى كل حكم يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مادة (37)

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويعمل به من تاريخ نشره.

ملحق رقم 2

قانون إتحادي رقم 6 صادر بتاريخ 2010/10/07م الموافق فيه 28 شوال 1431هـ بشأن المعلومات الائتمانية

نحن خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة،

- بعد الاطلاع على الدستور،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (1) لسنة 1972 بشأن إختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له،

- وعلى القانون الاتحادي رقم (7) لسنة 1976 بإنشاء ديوان المحاسبة والقوانين المعدلة له،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (10) لسنة 1980 في شأن المصرف المركزي والنظام النقدي وتنظيم المهنة المصرفية والقوانين المعدلة له،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (8) لسنة 1984 بشأن الشركات التجارية والقوانين المعدلة له،

- وعلى قانون المعاملات المدنية الصادر بالقانون الإتحادي رقم (5) لسنة 1985 والقوانين المعدلة له،

- وعلى قانون العقوبات الصادر بالقانون الإتحادي رقم (3) لسنة 1987 والقوانين المعدلة له.

- وعلى قانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية الصادر بالقانون الإتحادي رقم (10) لسنة 1992والقوانين المعدلة له،

- وعلى قانون المعاملات التجارية الصادر بالقانون الإتحادي رقم (18) لسنة 1993،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (4) لسنة 2000 في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع، والقوانين المعدلة له،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (4) لسنة 2002 في شأن تجريم غسل الأموال،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (1) لسنة 2006 بشأن المعاملات والتجارة الإلكترونية،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (2) لسنة 2006 بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات،

- وعلى القانون الإتحادي رقم (9) لسنة 2006 في شأن نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية،

- وبناء على ما عرضه وزير المالية، وموافقة مجلس الـوزراء والمجلس الوطني الإتحادي، وتصديق المجلس الأعلى للإتحاد،

أصدرنا القانون الآتي:

المادة الاولى – تعريفات

في تطبيق أحكام هذا القانون يقصد بالعبارات والكلمات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

المصرف المركزي: مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

المعلومــات الإئتمانيــة: البيانــات الماليــة الخاصــة بالشــخص والتزاماتــه

المالية والدفعات الحالية والسابقة وحقوقه المالية، التي توضح الأهلية الإئتمانية له، والتي يقدمها مزود المعلومات ويتم بناء عليها إعداد السجل الإئتماني وتقارير المعلومات الإئتمانية.

الشركة: الشركة التي تنشأ تنفيذاً لأحكام هذا القانون لممارسة أعمال طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية وإعداد السجل الإئتماني وإصدار تقرير المعلومات الإئتمانية، وإعداد وتطوير أدوات ومعايير المخاطر وما يتعلق بها وفقاً لأحكام هذا القانون.

مزود المعلومات: أية جهة تقدم المعلومات الإئتمانية الى الشركة والتي تحصل عليها من خلال أعمالها المعتادة مع أي شخص وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية.

قواعد السلوك: مجموعة ملزمة من الضوابط التي تطبق على مزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات لضبط عملية طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية وآلية حل النزاعات وتحديد السياسات والإجراءات التشغيلية لتلك المعلومات.

مستلم تقرير المعلومات: من يحق له إستلام تقرير المعلومات الإئتمانية وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية.

السجل الإئتماني: السجل الذي تعده الشركة ويحتوي على جميع المعلومات الإئتمانية للشخص والتي يتم تحصيلها من مصادر متعددة وتكون مرتبة وفق تسلسل زمني، ويعد على أساسه تقرير المعلومات الإئتمانية.

تقرير المعلومات الإئتمانية: تقرير إلكتروني أو ورقي، تصدره الشركة بناءً على طلب مستلم تقرير المعلومات، ويتضمن معلومات صحيحة وواقعية ودقيقة ومحدثة ويبين فيه وصف ووضع الأهلية والقدرة الإئتمانية للشخص وفقاً لأحكام هذا القانون.

ويتعين على الشركة في جميع الأحوال الإحتفاظ بسجل للموافقات.

الشخص: أي شخص طبيعي أو إعتباري يمكن أن تقدم عنه المعلومات الإئتمانية.

المادة 2 – نطاق تطبيق القانون

تسري أحكام هذا القانون على الآتي:

1- الشركة ومزود المعلومات ومستلم تقرير المعلومات.

2- كل من له علاقة بالمعلومات الإئتمانية تبعا لما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 3 - قواعد تبادل المعلومات الإئتمانية.

ينظم هذا القانون أعمال طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول وحماية المعلومات الإئتمانية وما يتعلق بها.

المادة 4 - خضوع قواعد تبادل المعلومات الإئتمانية للضوابط الموضوعة من قبل المصرف المركزي.

تخضع عملية طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول وحماية المعلومات الإئتمانية وإعداد السجلات الإئتمانية وتقارير المعلومات الإئتمانية وتنظيمها للضوابط التي يضعها المصرف المركزي، وذلك مع مراعاة ما ينص عليه هذا القانون ولائحته التنفيذية.

المادة 5 - حظر جمع وتداول المعلومات والبيانات الخاصة المتعلقة بالتفاصيل أو الوقائع المرتبطة بحياة الشخص الطبيعي

يحظر جمع وتداول المعلومات والبيانات الخاصة المتعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بالتفاصيل أو الوقائع المتعلقة بحياة الشخص الطبيعي الخاصة أو بآرائه أو بمعتقداته أو بحالته الصحية.

المادة 6 - إصدار تقرير المعلومات الإئتمانية

1 - يشترط الحصول على موافقة الشخص الخطية المسبقة قبل إصدار تقرير المعلومات الإئتمانية.

2 - للشركة الإتصال بالشخص مباشرة للحصول على موافقته المذكورة، حال إستلامها طلب إصدار تقرير معلومات إئتمانية غير مقترن بتلك الموافقة.

3 - للشركة طلب تزويدها بالمعلومات الإئتمانية لإعداد وتطوير قاعدة البيانات الإئتمانية لديها، دون إشتراط موافقة الشخص على ذلك.

المادة 7 - حظر إستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية والسجل الإئتماني وتقرير المعلومات الإئتمانية إلا لغايات محددة وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية

يحظر إستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية والسجل الإئتماني وتقرير المعلومات الإئتمانية التي يتم جمعها والإحتفاظ بها، إلا للغايات التي يتم التعاقد بشأنها أو للغايات التي تم تزويد تلك المعلومات من أجلها وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية.

المادة 8 - سرية المعلومات الإئتمانية والسجل الإئتماني وتقرير المعلومات الإئتمانية

تعتبر المعلومات الإئتمانية والسجل الإئتماني وتقرير المعلومات الإئتمانية سرية بطبيعتها وتستخدم لأغراض أنشطة الشركة فقط وبين الأطراف المنصوص عليهم في هذا القانون ووفقاً لأحكامه.

ولا يجوز الإطلاع عليها أو الكشف عنها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلا بموافقة خطية من الشخص أو من ورثته أو من النائب القانوني أو من

الوكيل المفوض بذلك، أو بناءً على طلب من السلطات القضائية المختصة وبالقدر اللازم للتحقيقات والدعاوى المنظورة أمامها.

المادة 9 - شركة المعلومات الإئتمانية

تنشأ الشركة لتنظيم طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية، وتتمتع بالشخصية الإعتبارية والأهلية القانونية اللازمة لمباشرة نشاطها.

ويحدد مجلس الوزراء نظام الشركة وآلية عملها.

المادة 10 - حظر مزاولة نشاط تبادل المعلومات الإئتمانية بالشركة

يحظر على أي شخص طبيعي أو إعتباري عدا الشركة مزاولة نشاط طلب وجمع وحفظ وتحليل وتبويب واستخدام وتداول المعلومات الإئتمانية وما يرتبط بها.

المادة 11 - إلتزامات شركة المعلومات الإئتمانية

مع مراعاة ما يصدره المصرف المركزي من ضوابط تلتزم الشركة بما يأتي:

1 - عدم الإفصاح أو الكشف عن المعلومات الإئتمانية التي بحوزتها للغير إلا وفقاً لما نص عليه هذا القانون ولائحته التنفيذية.

2 - وضع أنظمة حديثة وإنشاء قاعدة بيانات يدون ويحفظ بها كل ما يتعلق بالمعلومات الإئتمانية والسجل الإئتماني وتقارير المعلومات الإئتمانية وتحديثها بصفة دورية.

3 - حماية أمن الشركة وأمن المعلومات من الفقدان أو التلف أو الدخول أو الإستخدام أو التعديل غير المشروع أو غير الآمن، بما في ذلك الإحتفاظ بوسائل دعم واسترداد البيانات في الحالات الطارئة.

4 - إعداد سجلات إئتمانية موثقة تتميز بالدقة والواقعية ومعالجتها في الوقت المناسب بطريقة صحيحة وآمنة.

5 - الإلتزام باستخدام المعلومات الإئتمانية وفقاً للأحكام المنصوص عليها في هذا القانون ولائحته التنفيذية.

المادة 12 - كيفية إرسال وحفظ المعلومات الإئتمانية لدى الشركة

ترسل المعلومات الإئتمانية وفق نماذج إلكترونية معينة الى الشركة وتحفظ لديها بعد معالجتها مع وجود نظام داعم لتحقيق إستمرارية العمل، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 13 - ربط المصرف المركزي ومزود المعلومات بقاعدة البيانات لدى الشركة

يربط المصرف المركزي ومزود المعلومات وفقاً لأحكام هذا القانون بقاعدة البيانات لدى الشركة وفق الآلية التي تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون.

المادة 14 - إلتزام المصارف التجارية والإستثمارية والمؤسسات المالية بتزويد الشركة بالمعلومات الإئتمانية المطلوبة

1 - تلتزم المصارف التجارية والإستثمارية والمؤسسات المالية وغيرها مما قد تضيفه اللائحة التنفيذية لهذا القانون بتزويد الشركة بالمعلومات الإئتمانية التي تطلبها .

2 - تبرم الشركة مع مزود المعلومات إتفاقية تتضمن بصفة خاصة نماذج طلب بيانات المعلومات الإئتمانية، ومواعيد تقديمها.

المادة 15 - إبرام الشركة مع مستلم تقرير المعلومات إتفاقية لتنظيم آلية إستخدام تقرير المعلومات الإئتمانية

تبرم الشركة مع مستلم تقرير المعلومات إتفاقية تنظم آلية إستخدام تقرير المعلومات الإئتمانية، وما يتعلق بالمعلومات الإئتمانية من شروط وأحكام ونماذج خاصة بحماية المعلومات الإئتمانية وضمان سريتها.

المادة 16 - صلاحيات المصرف المركزي

يتمتع المصرف المركزي بصفته الجهة الرقابية المختصة على نشاط الشركة بموجب أحكام هذا القانون بالصلاحيات الآتية:

1 - الرقابة والإشراف على حسن أداء الشركة لمهامها الموكلة إليها.

2 - وضع الضوابط التي تقوم الشركة بموجبها بممارسة نشاطها، وقواعد السلوك وما يتعلق بها.

3 - إصدار أية تعليمات أو تعليمات أو توجيهات للشركة.

المادة 17 - العقوبات

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنتين وبالغرامة التي لا تقل عن (50.000) خمسين ألف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من:

1 - كشف عن المعلومات الإئتمانية أو تقرير المعلومات الإئتمانية أو السجل الإئتماني في غير الأحوال المصرح بها وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية.

2 - حصل على المعلومات الإئتمانية أو تقرير المعلومات الإئتمانية، أو تمكن من الدخول الى السجل الإئتماني دون الحصول على الموافقات المقررة وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية أو باستخدام طرق إحتيالية أو معلومات غير صحيحة .

3 - خالف السرية المقررة للمعلومات الإئتمانية وللسجل الإئتماني ولتقرير المعلومات الإئتمانية.

4 - قام بسوء نية بتحريف البيانات أو بتقديم معلومات إئتمانية غير صحيحة الى الشركة.

المادة 18 - عقوبة مخالفة أحكام هذا القانون وقراراته التنفيذية

مع مراعاة العقوبات الواردة في المادة السابقة، يعاقب بالحبس وبالغرامة التي لا تقل عن (10.000) عشرة آلاف درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من يخالف أي حكم من أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

المادة 19 - إعتبار إرتكاب الموظف لجريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون ظرفاً مشدداً

يعتبر ظرفاً مشدداً إرتكاب موظف عام أو أي من العاملين في الشركة لأية جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة 20 - عدم إخلال توقيع العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون بأية عقوبة أشد

لا يخل توقيع العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون بأية عقوبة أشد ينص عليها أي قانون آخر، ولا بالمسئولية المدنية للمخالف.

أحكام عامة:

المادة 21 - إعطاء صفة مأموري الضبط القضائي للموظفين الصادر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالإتفاق مع وزير المالية

يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بالإتفاق مع وزير المالية صفة مأموري الضبط القضائي، في إثبات ما يقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له، وذلك في نطاق إختصاص كل منهم.

المادة 22 - مضمون اللائحة التنفيذية لهذا القانون

تحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ما يأتي:

1 - آلية تقديم طلب المعلومات الإئتمانية وبياناته.

2 - حقوق والتزامات جميع الأطراف ذات العلاقة.

3 - مدة الإحتفاظ بالمعلومات الإئتمانية والمدة التي يغطيها تقرير المعلومات الإئتمانية.

4 - الجهات المستفيدة من المعلومات الإئتمانية والمقابل الذي قد يلزم دفعه للحصول عليها في ضوء الضوابط التي يضعها المصرف المركزي في هذا الشأن.

5 - الأشخاص الذين يحق لهم الحصول على تقرير المعلومات الإئتمانية.

6 - آلية تقديم وفحص الشكاوى المرتبطة بالمعلومات الإئتمانية.

المادة 23 - إعداد وإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون

تعد وزارة المالية بالتنسيق مع المصرف المركزي اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وتصدر بقرار من مجلس الوزراء.

المادة 24 - كيفية إصدار الضوابط الموضوعة من قبل المصرف المركزي

تصدر الضوابط التي يختص المصرف المركزي بوضعها تبعا للمواد 4 و11 و16 و23 و24 من هذا القانون، وتنشر بالجريدة الرسمية.

المادة 25 - إلغاء النصوص المخالفة أو المتعارضة

يلغى كل نص يخالف أو يتعارض مع أحكام هذا القانون.

المادة 26 - النشر في الجريدة الرسمية

ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية، ويعمل به إعتباراً من اليوم التالي لتاريخ نشره.

صدر عنا في قصر الرئاسة بأبو ظبي:

بتاريخ: 28 / شوال / 1431هـ.

الموافق: 7 / أكتوبر / 2010م.

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

نشر هذا القانون الإتحادي في عدد الجريدة الرسمية رقم 513 ص 9.

ملحق رقم 3

مر سوم بقانون اتحادي رقم 5 لسنة 2012 صادر بتاريخ 2012/08/13م الموافق فيه 25 رمضان 1433هـ في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات

يلغي القانون الاتحادي رقم 2/2006 تاريخ 3/1 /2006م.

نحن خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الامارات العربية المتحدة،

بعد الاطلاع عى الدستور،

وعلى القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 1972 بشأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء القوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 9 لسنة 1976 في شأن الاحداث الجانحين والمشردين، وعلى القانون الاتحادي رقم 10 لسنة 1980 في شأن المصرف المركزي والنظام النقدي وتنظيم المهنة المصرفية والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 1980 في شأن المطبوعات والنشر،

وعلى القانون الاتحادي رقم 3 لسنة 1987 بإصدار قانون العقوبات والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 35 لسنة 1992 بإصدار قانون الاجـراءات الجزائية والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 37 لسنة 1992 في شأن العلامات التجارية والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 14 لسنة 1995 في شأن مكافحة المواد المخدرة والمؤثرات العقلية والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 4 لسنة 2002 في شأن تجريم غسل الاموال،

وعلى القانون الاتحادي رقم 7 لسنة 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة والقوانين المعدلة له،

وعلى القانون الاتحادي رقم 17 لسنة 2002 في شأن تنظيم وحماية الملكية الصناعية لبراءات الاختراع والرسوم والنماذج الصناعية،

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات والقوانين المعدلة له،

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم 1 لسنة 2004 في شأن مكافحة الجرائم الارهابية،

وعلى القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 2006 في شأن المعاملات والتجارة الالكترونية،

وعلى القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات،

وعلى القانون الاتحادي رقم 51 لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم الاتجار بالبشر،

وعلى القانون الاتحادي رقم 6 لسنة 2008 بإنشاء مجلس وطني للسياحة والآثار،

وعلى القانون الاتحادي رقم 3 لسنة 2009 في شأن الاسلحة النارية والذخائر والمتفجرات،

وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2012 بإنشاء الهيئة الوطنية للامن الالكتروني.

وبناء على ما عرضه وزير العدل، وموافقة مجلس الوزراء،

اصدرنا المرسوم بقانون الآتي:

المادة الأولى - تعاريف

يقصد بالكلمات والعبارات التالية، المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص غير ذلك:

الدولة: الامارات العربية المتحدة.

الجهات المختصة: الجهات الاتحادية او المحلية المعنية بشؤون الامن الالكتروني في الدولة.

المحتوى: المعلومات والبيانات والخدمات الالكترونية.

المعلومات الالكترونية: اي معلومات يمكن تخزينها ومعالجتها وتوليدها ونقلها بوسائل تقنية المعلومات وبوجه خاص الكتابة والصور والصوت والارقام والحروف والرموز والاشارات وغيرها.

البرنامج المعلوماتي: مجموعة من البيانات والتعليمات والاوامر، القابلة للتنفيذ بوسائل تقنية المعلومات والمعدة لانجاز مهمة معينة.

نظام المعلومات الالكتروني: مجموعة برامج معلوماتية ووسائل تقنية المعلومات المعدة لمعالجة وادارة وتخزين المعلومات الالكترونية او ما شابه ذلك.

الشبكة المعلوماتية: ارتباط بين مجموعتين او اكثر من البرامج

المعلوماتية ووسائل تقنية المعلومات التي تتيح للمستخدمين الدخول وتبادل المعلومات.

المستند الالكتروني: سجل او بيان معلوماتي يتم انشاؤه او تخزينه او استخراجه او نسخه او ارساله او ابلاغه او استلامه بوسيلة الكترونية على وسيط.

الموقع الالكتروني: مكان اتاحة المعلومات الالكترونية على الشبكة المعلوماتية، ومنها مواقع التواصل الاجتماعي والصفحات الشخصية والمدونات.

وسيلة تقنية المعلومات: اي اداة الكترونية مغناطيسية، بصرية، كهروكيميائية، او اي اداة اخرى تستخدم لمعالجة البيانات الالكترونية واداء العمليات المنطقية والحسابية، او الوظائف التخزينية، ويشمل اي وسيلة موصلة او مرتبطة بشكل مباشر، تتيح لهذه الوسيلة تخزين المعلومات الالكترونية او ايصالها للاخرين.

البيانات الحكومية: هي البيانات او المعلومات الالكترونية الخاصة او العائدة الى الحكومة الاتحادية او الحكومات المحلية لامارات الدولة او الهيئات العامة او المؤسسات العامة الاتحادية او المحلية.

المنشأت المالية او التجارية او الاقتصادية: اي منشأة تكتسب وصفها المالي او التجاري او الاقتصادي بموجب الترخيص الصادر لها من جهة الاختصاص بالدولة.

إلكتروني: ما يتصل بالتكنولوجيا الكهرومغناطيسية او الكهروضوئية او الرقمية او مؤتمتة او ضوئية او ما شابه ذلك.

مواد إباحية الاحداث: اي صور او تسجيلات او رسومات او غيرها مثيرة جنسيا لاعضاء جنسية او افعال جنسية حقيقية او افتراضية او بالمحاكاة لحدث لا يتجاوز الثامنة عشر من عمره.

العنوان البروتوكولي للشبكة المعلوماتية: مُعرّف رقمي يتم تعيينه لكل وسيلة تقنية معلومان مشاركة في شبكة معلومات، ويتم استخدامه لاغراض الاتصال.

سري: اي معلومات او بيانات غير مصرح للغير بالاطلاع عليها او بإفشائها الا بأذن مسبق ممن يملك هذا الاذن.

الالتقاط: مشاهدة البيانات او المعلومات او الحصول عليها.

الاساءة: كل تعبير متعمد عن اي شخص او كيان يعتبره الشخص العادي مهيئاً او ماساً بشرف او كرامة ذلك الشخص او الكيان.

المادة 2 – عقوبة دخول موقع الكتروني او نظام معلومات الكتروني او شبكة معلومات او وسيلة تقنية معلومات بدون تصريح وبصورة غير مشروعة

1 - يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة الف درهم ولا تزيد على ثلاثمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من دخل موقع الكتروني او نظام معلومات الكتروني او شبكة معلومات، او وسيلة تقنية معلومات، بدون تصريح او بتجاوز حدود التصريح، او بالبقاء فيه بصورة غير مشروعة.

2 - تكون العقوبة الحبس مدة لا تقل عن ستة اشهر والغرامة التي تقل عن مائة وخمسين الف درهم ولا تجاوز سبعمائة وخمسون الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين اذا ترتب على اب فعل من الافعال المنصوص عليها بالفقرة 1 من هذه المادة الغاء او حذف او تدمير او إفشاء او اتلاف او تغيير او نسخ او نشر او اعادة نشر اي بيانات او معلومات.

3 - تكـون العقوبـة الحبـس مـدة لا تقـل عـن سـنة واحـدة والغرامـة التـي لا تقـل عـن مائتـين وخمسـين الـف درهـم ولا تجـاوز مليـون درهـم

او بإحدى هاتين العقوبتين اذا كانت البيانات او المعلومات محل الافعال الواردة في الفقرة 2 من هذه المادة شخصية.

المادة 3 - عقوبة مرتكب الجرائم المنصوص عليها في البندين 1 و 2 من المادة 2 من هذا المرسوم بقانون اتحادي بمناسبة تأدية عمله

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من ارتكب اي من الجرائم المنصوص عليها في البندين 1 و 2 من المادة 2 من هذا المرسوم بقانون بمناسبة او بسبب تأدية عمله.

المادة 4 - عقوبة دخول المواقع الالكترونية ووسيلة تقنية المعلومات بقصد الحصول على بيانات حكومية ومعلومات سرية خاصة بمنشأة مالية او تجارية او اقتصادية

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز مليون وخمسمائة الف درهم كل من دخل بدون تصريح الى موقع الكتروني، او نظام معلومات الكتروني، او شبكة معلوماتية، او وسيلة تقنية معلومات، سواء كان الدخول، بقصد الحصول على بيانات حكومية، او معلومات سرية خاصة بمنشأة مالية، او تجارية، او اقتصادية.

وتكون العقوبة السجن مدة لا تقل عن خمس 5 سنوات والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز 2 مليون درهم، اذا تعرضت هذه البيانات او المعلومات للالغاء او الحذف او الاتلاف او التدمير او الافشاء او التغيير او النسخ او النشر او اعادة النشر.

المادة 5 - عقوبة دخول موقع الكتروني بغير تصريح بقصد تغيير تصميمه او اتلافه او تعديله او الغائه

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة الف درهم ولا تجاوز ثلاثمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من دخل بغير تصريح

موقعاً الكترونياً بقصد تغيير تصاميمه او الغائه او اتلافه او تعديله او شغل عنوانه.

المادة 6 – عقوبة تزوير مستند الكتروني واستعمال السند المزور مع العلم بالتزوير

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تقل عن مائة وخمسون الف درهم ولا تجاوز سبعمائة وخمسون الف درهم كل من زور مستنداً الكترونياً من مستندات الحكومة الاتحادية او المحلية او الهيئات او المؤسسات العامة الاتحادية او المحلية.

وتكون العقوبة الحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة الف درهم ولا تجاوز ثلاثمائة الف درهم او احدى هاتين العقوبتين اذا وقع التزوير في مستندات جهة غير تلك المنصوص عليها في الفقرة الاولى من هذه المادة.

ويعاقب بذات العقوبة المقررة لجريمة التزوير، بحسب الاحوال، من استعمل المستند الالكتروني المزور مع علمه بتزويره.

المادة 7 – عقوبة تعديل او اتلاف او افشاء معلومات او بيانات متعلقة بفحوصات طبية او تشخيص طبي او علاج بغير تصريح

يعاقب بالسجن المؤقت كل من حصل او استحوذ او عدل او اتلف او افشى بغير تصريح بيانات اي مستند الكتروني او معلومات الكترونية عن طريق الشبكة المعلوماتية او موقع الكتروني او نظام المعلومات الالكتروني او وسيلة تقنية معلومات وكانت هذه البيانات او المعلومات تتعلق بفحوصات طبية او تشخيص طبي، او علاج او رعاية طبية او سجلات طبية.

المادة 8 – عقوبة تعطيل الوصول الى شبكة معلوماتية او موقع الكتروني او نظام معلومات الكتروني

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة الف درهم ولا تجاوز

ثلاثمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من اعاق او عطل الوصول الى شبكة معلوماتية او موقع الكتروني او نظام معلومات الكتروني.

المادة 9 – عقوبة التحايل على العنوان البروتوكولي للانترنت بقصد ارتكاب جريمة او الحيلولة دون اكتشافها

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة وخمسون الف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من تحايل على العنوان البروتوكولي للانترنت باستخدام عنوان وهمي او عنوان عائد للغير او بأي وسيلة اخرى، وذلك بقصد ارتكاب جريمة او الحيلولة دون اكتشافها.

المادة 10 – عقوبة الادخـال عمداً وبدون تصريح برنامج معلوماتي الى الشبكة المعلوماتية او نظام المعلومات الالكتروني او احدى وسائل تقنية المعلومات واغراق البريد الالكتروني بالرسائل بقصد التعطيل او الايقاف او الاتلاف

يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز ثلاثة ملايين درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من ادخل عمداً وبدون تصريح برنامج معلوماتي الى الشبكة المعلوماتية او نظام معلومات الكتروني او احدى وسائل تقنية المعلومات، وادى ذلك الى ايقافها عن العمل او تعطيلها او تدمير او مسح او حذف او اتلاف او تغيير البرنامج او النظام او الموقع الالكتروني او البيانات او المعلومات.

وتكون العقوبة السجن والغرامة التي لا تجاوز خمسمائة الف درهم او احدى هاتين العقوبتين اذا لم تتحقق النتيجة.

وتكون العقوبة الحبس والغرامة او احدى هاتين العقوبتين عن اي فعل عمدي يقصد به اغراق البريد الالكتروني بالرسائل وايقافه عن العمل او تعطيله او اتلاف محتوياته.

المادة 11 – عقوبة الاستيلاء بغير حق على مال منقول او منفعة او على سند بطريقة احتيالية

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من استولى لنفسه او لغيره بغير حق على مال منقول او منفعة او على سند او توقيع هذا السند، وذلك بالاستعانة بأي طريقة احتيالية او باتخاذ اسم كاذب او انتحال صفة غير صحيحة عن طريق الشبكة المعلوماتية او نظام معلومات الكتروني او احدى وسائل تقنية المعلومات.

المادة 12 – عقوبة استخدام الشبكة المعلوماتية او نظام المعلومات الالكتروني او وسائل تقنية المعلومات بهدف الحصول على ارقام او بيانات بطاقة ائتمانية او الكترونية او حسابات مصرفية

يعاقب بالحبس والغرامة او بإحدى هاتين العقوبتين كل من توصل بغير حق، عن طرق استخدم الشبكة المعلوماتية او نظام معلومات الكتروني او احدى وسائل تقنية المعلومات، الى ارقام او بيانات بطاقة ائتمانية او الكترونية او ارقام او بيانات حسابات مصرفية، او اي وسيلة من وسائل الدفع الالكتروني.

وتكون العقوبة الحبس مدة لا تقل عن ستة اشهر والغرامة التي لا تقل عن مائة الف درهم ولا تجاوز ثلاثمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين، اذا قصد من ذلك استخدام البيانات والارقام في الحصول على اموال الغير، او الاستفادة مما تتيحه من خدمات.

فإذا توصل من ذلك الى الاستيلاء لنفسه او لغيره على مال مملوك للغير فيعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة والغرامة التي لا تقل عن مائتي الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين.

ويعاقب بذات العقوبة المنصوص عليها في الفقرة السابقة كل من

نشر او عادة نشر ارقام او بيانات بطاقة ائتمانية او الكترونية او ارقام او بيانات حسابات مصرفية تعود للغير او اي وسيلة اخرى من وسائل الدفع الالكتروني.

المادة 13 – عقوبة تزوير او تقليد او نسخ او استعمال بدون حق بطاقة ائتمانية او الكترونية او مدينة باستخدام او صناعة احدى وسائل تقنية المعلومات او برنامج معلوماتي

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليوني درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من زور او قلد او نسخ بطاقة ائتمانية او بطاقة مدينة، او اي وسيلة اخرى من وسائل الدفع الالكتروني، وذلك باستخدام احدى وسائل تقنية المعلومات، او برنامج معلوماتي.

ويعاقب بذات العقوبة كل من:

1 - صنع او صمم اي وسيلة من وسائل تقنية المعلومات، او برنامج معلوماتي، بقصد تسهيل اي من الافعال المنصوص عليها في الفقرة الاولى من هذه المادة.

2 - استخدم بدون تصريح بطاقة ائتمانية او الكترونية او بطاقة مدينة او اي وسائل اخرى للدفع الالكتروني، بقصد الحصول لنفسه او لغيره، على اموال او املاك الغير او الاستفادة مما تتيحه من خدمات يقدمها الغير.

3 - قبل التعامل بهذه البطاقات المزورة او المقلدة او المنسوخة او غيرها من وسائل الدفع الالكتروني مع علمه بعدم مشروعيتها.

المادة 14 – عقوبة الحصول بدون تصريح على رقم سري او شفرة او كلمة مرور للدخول الى وسيلة تقنية المعلومات او الموقع الكتروني او نظام معلومات الكتروني او شبكة معلوماتية

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتي الف درهم ولا تزيد على خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من حصل، بدون تصريح، على رقم سري او شفرة او كلمة مرور او اي وسيلة اخرى للدخول الى وسيلة تقنية معلومات، او موقع الكتروني، او نظام معلومات الكتروني، او شبكة معلوماتية، او معلومات الكترونية.

ويعاقب بذات العقوبة كل من اعد او صمم او انتج او باع او اشترى او استورد او عرض للبيع او اتاح اي برنامج معلوماتي او اي وسيلة تقنية معلومات، او روج بأي طريقة روابط لمواقع الكترونية او برنامج معلوماتي، او اي وسيلة تقنية معلومات مصممة لاغراض ارتكاب او تسهيل او التحريض على ارتكاب الجرائم المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون.

المادة 15 – عقوبة التقاط او اعتراض اي اتصال عن طريق شبكة معلوماتية عمداً وبدون تصريح

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائة وخمسين الف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من التقط او اعترض عمدا وبدون تصريح اي اتصال عن طريق اي شبكة معلوماتية.

فإذا افشى اي شخص المعلومات التي حصل عليها عن طريق استلام او اعتراض الاتصالات بغير وجه حق فإنه يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة.

المادة 16 – عقوبة ابتزاز او تهديد شخص للقيام بفعل او الامتناع عنه باستخدام شبكة معلوماتية او وسيلة تقنية معلومات

يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنتين والغرامة التي لا تقل عن

مائتين وخمسون الف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من ابتز او هدد شخص اخر لحمله على القيام بفعل او الامتناع عنه وذلك باستخدام شبكة معلوماتية او وسيلة تقنية معلومات.

وتكون العقوبة السجن مدة لا تزيد على عشر سنوات اذا كان التهديد بارتكاب جناية او بإسناد امور خادشة للشرف او الاعتبار.

المادة 17 - عقوبة اعداد او توزيع او نشر او اعادة نشر مواد اباحية او انشطة للقمار او مواد ماسة بالآداب العامة عن طريق شبكة معلوماتية

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ او ادار موقعا الكترونيا او اشرف عليه او بث او ارسل او نشر او اعاد نشر عن طريق الشبكة المعلوماتية مواد اباحية او انشطة للقمار، وكل ما من شأنه المساس بالآداب العامة.

ويعاقب بالعقوبة ذاتها، كل من انتج او اعد او هيأ او ارسل او خزن بقصد الاستغلال او التوزيع او العرض على الغير، عن طريق شبكة معلوماتية، مواد إباحية او انشطة للقمار، وكل ما من شأنه المساس بالآداب العام.

فإذا كان موضوع المحتوى الإباحي حدثا لم يتجاوز الثامنة عشر من عمره، أو كان مثل هذا المحتوى مصمما لإغراء الأحداث فيعاقب الجاني بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن خمسين الف درهم ولا تجاوز مائة وخمسين ألف درهم.

المادة 18 - عقوبة حيازة مواد اباحية الاحداث عمداً باستخدام احدى وسائل تقنية المعلومات

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر والغرامة التي لا تقل عن مائة وخمسين ألف درهم ولا تجاوز مليون درهم كل من حاز عمدا مواد إباحية

الأحدثا باستخدام نظام معلومات إلكتروني، أو شبكة معلوماتية، او موقع إلكتروني، أو إحدى وسائل تقنية المعلومات.

المادة 19 - عقوبة الاغواء والتحريض على ارتكاب الدعارة او الفجور باستخدام شبكة معلوماتية او احدى وسائل تقنية المعلومات

يعاقب بالسجن والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين ألف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من حرض او أغوى آخر على ارتكاب الدعارة او الفجور او ساعد على ذلك، باستخدام شبكة معلوماتية او إحدى وسائل تقنية المعلومات.

وتكون العقوبة السجن مدة لا تقل عن خمس سنوات والغرامة التي لا تجاوز مليون درهم إذا كان المجني عليه حدثاً لم يتم الثامنة عشرة ن عمره.

المادة 20 - عقوبة سبّ الغير وجعله محلاً للعقاب او الازدراء من قبل الاخرين باستخدام شبكة معلوماتية او وسيلة تقنية المعلومات

مع عدم الإخلال بأحكام جريمة القذف المقررة في الشريعة الإسلامية، يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من سب الغير او أسند إليه واقعة من شأنها ان تجعله محلا للعقاب او الازدراء من قبل الآخرين، وذلك باستخدام شبكة معلوماتية، او وسيلة تقنية معلومات.

فإذا وقع السب او القذف في حق موظف عام ا و مكلف بخدمة عامة بمناسبة او بسبب تأدية عمله عد ذلك ظرفا مشددا للجريمة.

المادة 21 - عقوبة الاعتداء على خصوصية شخص في غير الاحوال المصرح بها قانونا باستخدامه شبكة معلوماتية او نظام معلومات الكتروني او احدى وسائل تقنية المعلومات

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر والغرامة التي لا تقل عن

مائة وخمسين ألف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من استخدم شبكة معلوماتية، او نظام معلومات إلكتروني، أو إحدى وسائل تقنية المعلومات، في الاعتداء على خصوصية شخص في غير الأحوال المصرح بها قانونا بإحدى الطرق التالية:

1 - استراق السمع، او اعتراض، او تسجيل او نقل او بث او إفشاء محادثات او اتصالات او مواد صوتية او مرئية.

2 - التقاط صور الغير او إعداد صور إلكترونية أن نقلها او كشفها او نسخها او الاحتفاظ بها.

3 - نشر أخبار او صور إلكترونية او صور فوتوغرافية او مشاهد او تعليقات او بيانات او معلومات ولو كانت صحيحة وحقيقية.

كما يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسون ألف درهم ولا تجاوز خمسمائة الف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين، كلم ن استخدم نظام معلومات إلكتروني، او إحدى وسائل تقنية المعلومات، لإجراء اي تعديل او معالجة على تسجيل او صورة او مشهد، بقصد التشهير او الإساءة الى شخص آخر، او الاعتداء على خصوصيته او انتهاكها.

المادة 22 – عقوبة استخدام شبكة معلوماتية او موقعا الكترونيا او وسيلة تقنية المعلومات بدون تصريح لكشف معلومات سرية

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من استخدم، بدون تصريح، أي شبكة معلوماتية، او موقعا إلكترونيا، او وسيلة تقنية معلومات لكشف معلومات سرية حصل عليها بمناسبة عمله او بسببه.

المادة 23 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات على شبكة معلوماتية بقصد الاتجار في البشر او الاعضاء البشرية

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ أو أدار موقعا إلكترونيا او اشرف عليه او نشر معلومات على شبكة معلوماتية او بإحدى وسائل تقنية المعلومات، بقصد الاتجار في البشر او الأعضاء البشرية، او التعامل فيها بصورة غير مشروعة.

المادة 24 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات بهدف الترويج او التحبيذ لافكار من شأنها اثارة الفتنة او الطائفية او الاضرار بالوحدة الوطنية والاخلال بالآداب العامة

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه أو نشر معلومات على شبكة معلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات للترويج او التحبيذ لأي برامج او أفكار من شأنها إثارة الفتنة او الكراهية او العنصرية او الطائفية او الإضرار بالوحدة الوطنية او السلم الاجتماعي او الإخلال بالنظام العام او الآداب العامة.

المادة 25 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات للاتجار والترويج للاسلحة النارية والذخائر والمتفجرات

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم، أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ أو أدار موقعا إلكترونيا أو أشرف عليه أو نشر معلومات على شبكة معلوماتية أو إحدى وسائل تقنية المعلومات بقصد الاتجار او الترويج للأسلحة النارية او الذخائر او المتفجرات في غير الأحوال المصرح بها قانونا.

المادة 26 – عقوبة انشاء او ادارة او نشر معلومات لجماعة ارهابية او هيئة غير مشروعة بقصد الترويج لها وتسهيل الاتصال بقياداتها

يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات والغرامة التي لا تقل عن مليون درهم ولا تجاوز مليوني درهم كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات، وذلك لجماعة إرهابية او اي مجموعة او جمعية او منظمة او هيئة غير مشروعة بقصد تسهيل الاتصال بقياداتها او أعضائها، او لاستقطاب عضوية لها، او ترويج او تحبيذ أفكارها، او تمويل أنشطتها، او توفير المساعدة الفعلية لها، او بقصد نشر أساليب تصنيع الأجهزة الحارقة او المتفجرات، او أي ادوات أخرى تستخدم في الأعمال الإرهابية.

المادة 27 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات للدعوة او الترويج لجمع تبرعات بدون ترخيص

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز خمسمائة ألف درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ أو أدار موقعاً إلكترونيا او أشرف عليه أو نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات أخرى للدعوة او الترويج لجمع التبرعات بدون ترخيص معتمد من السلطة المختصة.

المادة 28 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات او رسوم او اخبار من شأنها تعريض امن الدولة ومصالحها للخطر والمساس بالنظام العام

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تجاوز مليون درهم كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او استخدم معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات بقصد التحريض على أفعال، او نشر او

بث معلومات او أخبار او رسوم كرتونية او اي صور اخرى، من شأنها تعريض أن الدولة ومصالحها العليا للخطر او المساس بالنظام العام.

المادة 29 – عقوبة نشر معلومات او اخبار او اشاعات على موقع الكتروني او وسيلة تقنية معلومات او اي شبكة معلوماتية بقصد السخرية والاضرار بمكانة الدولة ومؤسساتها

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تجاوز مليون درهم كل من نشر معلومات او أخبار او بيانات او إشاعات على موقع إلكتروني او اي شبكة معلوماتية او وسيلة تقنية معلومات بقصد السخرية او الإضرار بسمعة او هيبة او مكانة الدولة أو أي مؤسساتها او رئيسها او نائبه او حكام الإمارات او أولياء عهودهم او نواب حكام الإمارات او علم الدولة او السلام الوطني او شعارها او نشيدها الوطني او رموزها.

المادة 30 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات بهدف قلب او تغيير نظام الحكم في الدولة او تعطيل احكام الدستور

يعاقب بالسجن المؤبد كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات، تهدف او تدعو الى قلب او تغيير نظام الحكم في الدولة او الاستيلاء عليه او الى تعطيل أحكام الدستور او القوانين السارية في البلاد او المناهضة للمبادئ الأساسية التي يقوم عليها نظام الحكم في الدولة.

ويعاقب بالعقوبة ذاتها كل من روج الى او حرض على اي من الأفعال المذكورة او سهلها للغير.

المادة 31 – عقوبة نشر معلومات بهدف التحريض او الدعوة الى عدم الانقياد الى القوانين والانظمة السارية

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتي الف درهم ولا تجاوز

مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من دعا او حرض عن طريق نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات الى عدم الانقياد الى القوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة.

المادة 32 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او انشاء معلومات بهدف الدعوة او الترويج لمظاهرات بدون ترخيص

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ او ادار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او استخدم الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات للتخطيط او التنظيم او الترويج او الدعوة لمظاهرات او مسيرات او ما في حكمها بدون ترخيص من السلطة المختصة.

المادة 33 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او استخدام الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية المعلومات للاتجار بالآثار او التحف الفنية دون حق

يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او استخدم الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات للاتجار بالآثار او التحف الفنية في غير الأحوال المصرح بها قانوناً.

المـادة 34 – عقوبة الانتفاع او السهيل للغير دون وجه حق الانتفاع بخدمات الاتصالات عن طريق الشبكة المعوماتية او وسيلة تقنية معلومات

يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة واحدة والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز مليون درهم، او بإحدى هاتين العقوبتين كل من انتفع او سهل للغير بغير وجه حق الانتفاع بخدمات الاتصالات او قنوات البث المسموعة او المرئية، وذلك عن طريق الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات.

المادة 35 – عقوبة ارتكاب جرائم الاساءة الى المقدسات والاديان وتحسين المعاصي عن طريق شبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية المعلومات او الموقع الالكتروني

مع عدم الإخلال بالأحكام المقررة في الشريعة الإسلامية، يعاقب بالحبس والغرامة التي لا تقل عن مائتين وخمسين الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من ارتكب عن طريق الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات او على موقع إلكتروني، إحدى الجرائم التالية:

1 - الإساءة الى أحد المقدسات او الشعائر الإسلامية.

2 - الإساءة الى احد المقدسات او الشعائر المقررة في الأديان الأخرى متى كانت هذه المقدسات والشعائر مصونة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

3 - سب أحد الأديان السماوية المعترف بها.

4 - تحسين المعاصي او الحصن عليها او الترويج لها.

وإذا تضمنت الجريمة إساءة للذات الإلهية او لذات الرسل والأنبياء او كانت مناهضة للدين الإسلامي او جرحاً للأسس والمبادئ التي يقوم عليها، او ناهض او جرح ما علم من شعائر وأحكام الدين الإسلامي بالضرورة، او نال من الدين الإسلامي، او بشر بغيره او دعا الى مذهب او فكرة تنطوي على شيء مما تقدم او حيذ لذلك او روج له، فيعاقب بالسجن مدة لا تزيد على سبع 7 سنوات.

المادة 36 – عقوبة انشاء او ادارة موقع الكتروني او نشر معلومات للاتجار او الترويج للمخدرات او المؤثرات العقلية

يعاقب بالسجن المؤقت والغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليون درهم او بإحدى هاتين العقوبتين كل من أنشأ او أدار موقعا

إلكترونيا او أشرف عليه او نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية، او وسيلة تقنية معلومات، للاتجار او الترويج للمخدرات او المؤثرات العقلية وما في حكمها او كيفية تعاطيها او لتسهيل التعامل فيها في غير الأحوال المصرح بها قانونا.

المادة 37 – عقوبة استخدام شبكة معلوماتية او نظام معلومات الكتروني او احدى وسائل هيئة المعلومات عمداً لارتكاب افعال جرمية متعلقة باموال غير مشروعة

مع مراعاة الأحكام المنصوص عليها في قانون غسل الأموال، يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سبع سنوات وبالغرامة التي لا تقل عن خمسمائة الف درهم ولا تجاوز مليوني درهم كل من أتى عمداً، باستخدام شبكة معلوماتية، أو نظام معلومات إلكتروني، أو إحدى وسائل تقنية المعلومات، اي من الأفعال الآتية:

1 - تحويل الأموال غير المشروعة او نقلها او إيداعها بقصد إخفاء او تمويه المصدر غير المشروع لها.

2 - إخفاء او تمويه حقيقة الأموال غير المشروعة او مصدرها او حركتها او الحقوق المتعلقة بها او ملكيتها.

3 - اكتساب او حيازة او استخدام الأموال غير المشروعة مع العلم بعدم مشروعية مصدرها.

ويعاقب بذات العقوبة كل من أنشأ او أدار موقعا إلكترونيا او أشرف عليه او نشر معلومات على الشبكة المعلوماتية او وسيلة تقنية معلومات لتسهيل ارتكاب أي من الأفعال المنصوص عليها في الفقرة الأولى من هذه المادة او للتحريض عليها.

المادة 38 - عقوبة استخدام الشبكة المعلوماتية او احدى وسائل تقنية المعلومات بهدف الاضرار بمصالح الدولة والاساءة الى هيبتها

يعاقب بالسجن المؤقت كل من قدم الى أي منظمات او مؤسسات او هيئات او اي كيانات أخرى معلومات غير صحيحة او غير دقيقة او مضللة، وكان من شأنها الإضرار بمصالح الدولة، او الإساءة الى سمعتها او هيبتها او مكانتها، وذلك باستخدام الشبكة المعلوماتية او إحدى وسائل تقنية المعلومات.

المادة 39 - عقوبة مالك او مشغل الموقع الالكتروني او الشبكة المعلوماتية لتخزينه او اتاحته لمحتوى غير قانوني

يعاقب بالحبس والغرامة او بإحدى هاتين العقوبتين اي مالك او مشغل لموقع إلكتروني او شبكة معلوماتية خزن او أتاح متعمداً اي محتوى غير قانوني، مع علمه بذلك، او لم يبادر بإزالة او منع الدخول الى هذا المحتوى غير القانوني خلال المهلة المحددة في الإشعار الخطي الموجه له من الجهات المختصة والذي يفيد بعدم قانونية المحتوى وأنه متاح على الموقع الإلكتروني او شبكة المعلوماتية.

المادة 40 - عقوبة الشروع في الجنح المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون

يعاقب على الشروع في الجنح المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون بنصف العقوبة المقررة للجريمة التامة.

المادة 41 - الحكم بمصادرة الاجهزة والبرامج او محو المعلومات او البيانات او اغلاق الموقع مكان ارتكاب الجرائم

مع عدم الإخلال بحقوق الغير حسني النية يحكم في جميع الأحوال بمصادرة الأجهزة او البرامج او الوسائل المستخدمة في ارتكاب اي من الجرائم المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون او الأموال المتحصلة منها،

او بمحو المعلومات او البيانات او إعدامها، كما يحكم بإغلاق المحل او الموقع الذي يرتكب فيه أي من هذه الجرائم، وذلك إما إغلاقاً كلياً او للمدة التي تقدرها المحكمة.

المادة 42 – القضاء بابعاد الاجنبي المحكوم عليه بالادانة لارتكاب الجرائم المنصوص عليها في هذا النص

تقضي المحكمة بإبعاد الأجنبي الذي يحكم عليه بالإدانة لارتكاب اي جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون وذلك بعد تنفيذ العقوبة المحكوم بها.

المادة 43 – الحكم بوضع المحكوم عليه تحت الاشراف او المراقبة او الحرمان من استخدام شبكة معلوماتية او نظام المعلومات الالكتروني او وسيلة تقنية المعلومات

مع عدم الإخلال بالعقوبات المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون يجوز للمحكمة أن تأمر بوضع المحكوم عليه تحت الإشراف او المراقبة او حرمانه من استخدام اي شبكة معلوماتية، او نظام المعلومات الإلكتروني، أو أي وسيلة تقنية معلومات أخرى، او وضعه في مأوى علاجي او مركز تأهيل للمدة التي تراها المحكمة مناسبة.

المادة 44 – الجرائم الماسة بأمن الدولة

تعتبر الجرائم الواردة في المواد 4، 24، 26، 28، 29، 30، 38 من هذا المرسوم بقانون من الجرائم الماسة بأمن الدولة.

كما تعتبر من الجرائم الماسة بأمن الدولة، أي جريمة منصوص عليها في هذا المرسوم بقانون إذا ارتكبت لحساب او لمصلحة دولة أجنبية او اي جماعة إرهابية او مجموعة او جمعية او منظمة او هيئة غير مشروعة.

المادة 45 - القضاء بتخفيف العقوبة او بالاعفاء منها بناءً على طلب من النائب العام

تقضي المحكمة، بناء على طلب من النائب العام، بتخفيف العقوبة او بالإعفاء منها، عمن ادلى من الجناة الى السلطات القضائية او الإدارية بمعلومات تتعلق بأي جريمة من الجرائم المتعلقة بأمن الدولة وفقاً لأحكام هذا المرسوم بقانون، متى أدى ذلك الى الكشف عن الجريمة ومرتكبيها او إثباتها عليهم او القبض على أحدهم.

المادة 46 - الظرف المشدد

يعد ظرفاً مشدداً استخدام شبكة المعلومات او الإنترنت او أي نظام معلوماتي إلكتروني او موقع الكتروني او وسيلة تقنية معلومات عند ارتكاب اي جريمة لم ينص عليها هذا المرسوم بقانون.

كما يعد ظرفا مشددا ارتكاب اي جريمة منصوص عليها في هذا المرسوم بقانون لحساب او لمصلحة دولة أجنبية او اي جماعة إرهابية او مجموعة او جمعية او منظمة او هيئة غير مشروعة.

المادة 47 - نطاق سريان احكام هذا المرسوم بقانون

مع عدم الإخلال بأحكام الفصل الثاني من الباب الثاني من الكتاب الأول من قانون العقوبات، تسري أحكام هذا المرسوم بقانون على كل من ارتكب إحدى الجرائم الواردة به خارج الدولة، إذا كان محلها نظام معلوماتي الكتروني او شبكة معلوماتية او موقع الكتروني او وسيلة تقنية معلومات خاصة بالحكومة الاتحادية او إحدى الحكومات المحلية لإمارات الدولة او إحدى الهيئات او المؤسسات العامة المملوكة لأي منهما.

المادة 48 - عدم الاخلال بالعقوبة الاشد المنصوص عليها في قانون العقوبات او اي قانون آخر

لا يخل تطبيق العقوبات المنصوص عليها في هذا المرسوم بقانون بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون العقوبات او اي قانون آخر.

المادة 49 - اعطاء صفة مأموري الضبط القضائي للموظفين المحددين بقرار من وزير العدل

يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل صفة مأموري الضبط القضائي في إثبات الأفعال التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا المرسوم بقانون، وعلى السلطات المحلية بالإمارات تقديم التسهيلات اللازمة لهؤلاء الموظفين لتمكينهم من القيام بعملهم.

المادة 50 - الغاء القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2006 وسائر الاحكام المخالفة او المتعارضة

يلغى القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، كما يلغى كل حكم يخالف او يتعارض مع أحكام هذا المرسوم بقانون.

المادة 51 - النشر في الجريدة الرسمية

ينشر هذا المرسوم بقانون في الجريدة الرسمية ويعمل به من اليوم التلاي لتاريخ نشره.

صدر عنا في قصر الرئاسة بأبوظبي:

بتاريخ 25 / رمضان 1433هـ.

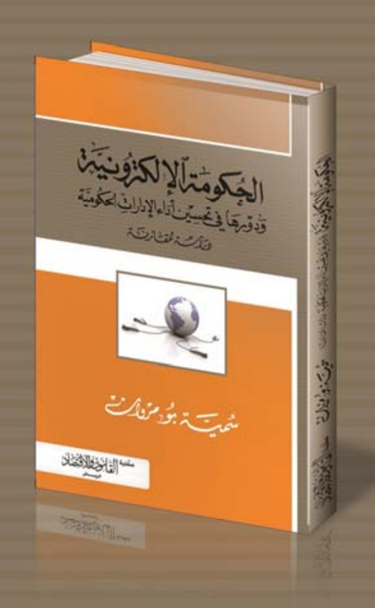
الموافق 13 / اغسطس 2012م.

خليفة بن زايد أل نهيان.

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

الفهرس

الموضوع	الصفحة







مكتبة
القانون والاقتصاد
الرياض

Designed by : www.themark.com.eg